

Spediz. abb. post. 45% art. 2, comma 20/b
Legge 23-12-1996, n. 662 Filiale di Roma

GAZZETTA UFFICIALE

DELLA REPUBBLICA ITALIANA

PARTE PRIMA

Roma - Martedì, 2 febbraio 1999

**SI PUBBLICA TUTTI
I GIORNI NON FESTIVI**

DIREZIONE E REDAZIONE PRESSO IL MINISTERO DI GRAZIA E GIUSTIZIA	UFFICIO PUBBLICAZIONE LEGGI E DECRETI	VIA ARENULA 70	00100 ROMA
AMMINISTRAZIONE PRESSO L'ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO	LIBRERIA DELLO STATO	PIAZZA G. VERDI 10	00100 ROMA CENTRALINO 85081

N. 28

DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI
30 dicembre 1998.

**Schema generale di riferimento per la predisposizione
della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta
della mobilità).**

S O M M A R I O

DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 30 dicembre 1998. — <i>Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità).</i>	Pag.	5
1. <i>Premessa</i>	»	7
1.1 Definizioni	»	8
1.2 Riferimenti normativi	»	8
1.3 Articolazione dello schema	»	9
2. <i>Parte prima - Aspetti generali:</i>		
2.1 Principi della carta del settore trasporti	»	11
2.2 Fattori e indicatori di qualità del servizio e standard	»	12
2.3 Struttura tipo delle carte dei servizi aziendali	»	14
2.4 I fattori di qualità del viaggio	»	14
2.5 Aspetti relazionali/comunicazionali con il personale a contatto con l'utenza	»	15
2.6 Tutela dell'utente/viaggiatore	»	16
2.7 Il monitoraggio	»	16
2.8 Attuazione ed aggiornamento delle carte	»	18
2.9 L'integrazione modale	»	18
3. <i>Parte seconda - Le schede tematiche modali:</i>		
3.1 Indicazioni per la compilazione delle schede	»	19
3.2 I settori	»	20
3.3 La scheda di integrazione modale	»	61
4. <i>Allegati:</i>		
4.1 Il concetto di «Viaggio»	»	66
4.2 Diritti e doveri del viaggiatore	»	67
4.3. La qualità e la carta	»	68

LEGGI, DECRETI E ORDINANZE PRESIDENZIALI

DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 30 dicembre 1998.

Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità).

IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI

Vista la propria direttiva del 27 gennaio 1994, concernente «Principi sull'erogazione dei servizi pubblici»;

Visto l'art. 2 della legge 11 luglio 1995, n. 273, recante «Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni»;

Visti i propri decreti del 19 maggio 1995 e del 2 dicembre 1997 di individuazione di settori di erogazione di servizi pubblici;

Visto lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità) predisposto dal Dipartimento della funzione pubblica, d'intesa con il Ministero dei trasporti e della navigazione;

Visto il proprio decreto del 10 novembre 1998 contenente delega di funzioni del Presidente del Consiglio dei Ministri al Ministro per la funzione pubblica dott. Angelo Piazza;

D e c r e t a:

Art. 1.

Ai sensi dell'art. 2, comma 1, della legge 11 luglio 1995, n. 273, è emanato l'allegato schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità).

Art. 2.

I soggetti che forniscono i servizi pubblici del settore trasporti inviano al Dipartimento della funzione pubblica comunicazione dell'avvenuta adozione della carta dei servizi e dei successivi aggiornamenti.

Il presente decreto sarà pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

Roma, 30 dicembre 1998

p. Il Presidente del Consiglio dei Ministri
PIAZZA

1. **PREMESSA**

Questo documento è stato predisposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri, d'intesa con il Ministero dei Trasporti e della Navigazione e con la collaborazione dei soggetti fornitori dei servizi pubblici di trasporto.

Esso costituisce lo schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte dei servizi pubblici del settore trasporti, in attuazione dell'articolo 2, comma 1, del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 (Gazzetta Ufficiale dell'11 luglio 1995, n.160).

Lo schema è lo strumento attraverso il quale la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici) riceve una traduzione settoriale al fine di favorire l'adozione delle carte dei servizi da parte dei soggetti fornitori di servizi pubblici di trasporto.

Le carte dei servizi, nel settore trasporti, rafforzano la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei cittadini prevista:

- dall'art. 16 della Costituzione italiana ("ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale. ", "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi. ");
- dall'art. 8 del Trattato di Maastricht ("ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri ").

Più specificamente, la carta dei servizi si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti
- miglioramento del rapporto tra utente e fornitore dei servizi.

All'adozione delle carte dei servizi del settore trasporti sono tenuti: le imprese di trasporto, i gestori delle infrastrutture trasportistiche ed i soggetti erogatori di servizi connessi¹.

Per i servizi erogati in regime di concessione o mediante convenzione e comunque svolti da soggetti non pubblici, il rispetto dei principi della direttiva è assicurato dalle amministrazioni pubbliche nell'esercizio dei loro poteri di direzione, controllo e vigilanza. Le amministrazioni concedenti provvedono ad inserire i contenuti della direttiva negli atti che disciplinano la concessione. L'inosservanza dei principi della direttiva costituisce inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente dai soggetti erogatori.

¹ Per servizi connessi si intendono quei servizi che, pur non rientrando puntualmente nelle specifiche attività di trasporto, ne possono condizionare e/o favorire l'accessibilità, l'integrazione modale e la funzionalità (cfr. punto 4 "Allegati"). I soggetti erogatori dei servizi connessi possono essere o gli stessi soggetti erogatori del servizio di trasporto ovvero anche soggetti diversi: ad esempio, il servizio di parcheggio in un nodo di scambio di una stazione metropolitana può essere gestito dalla stessa società che eroga il servizio di trasporto o da un soggetto diverso.

1.1 DEFINIZIONI

Nel presente testo si intendono:

- per direttiva, la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994);
- per soggetti o soggetti erogatori, gli enti e le aziende del settore trasporti che erogano servizi pubblici, ai sensi della direttiva;
- per schema, questo schema generale di riferimento;
- per carta o carta aziendale, la carta dei servizi pubblici degli enti ed aziende del settore trasporti;
- per Dipartimento, il Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- per Comitato, il Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica;
- per Ministero, il Ministero dei Trasporti e della Navigazione.

1.2 RIFERIMENTI NORMATIVI

L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici è costituito:

- dalla direttiva, che dispone i principi ai quali deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici.

In particolare, la direttiva stabilisce che i soggetti erogatori di servizi pubblici devono:

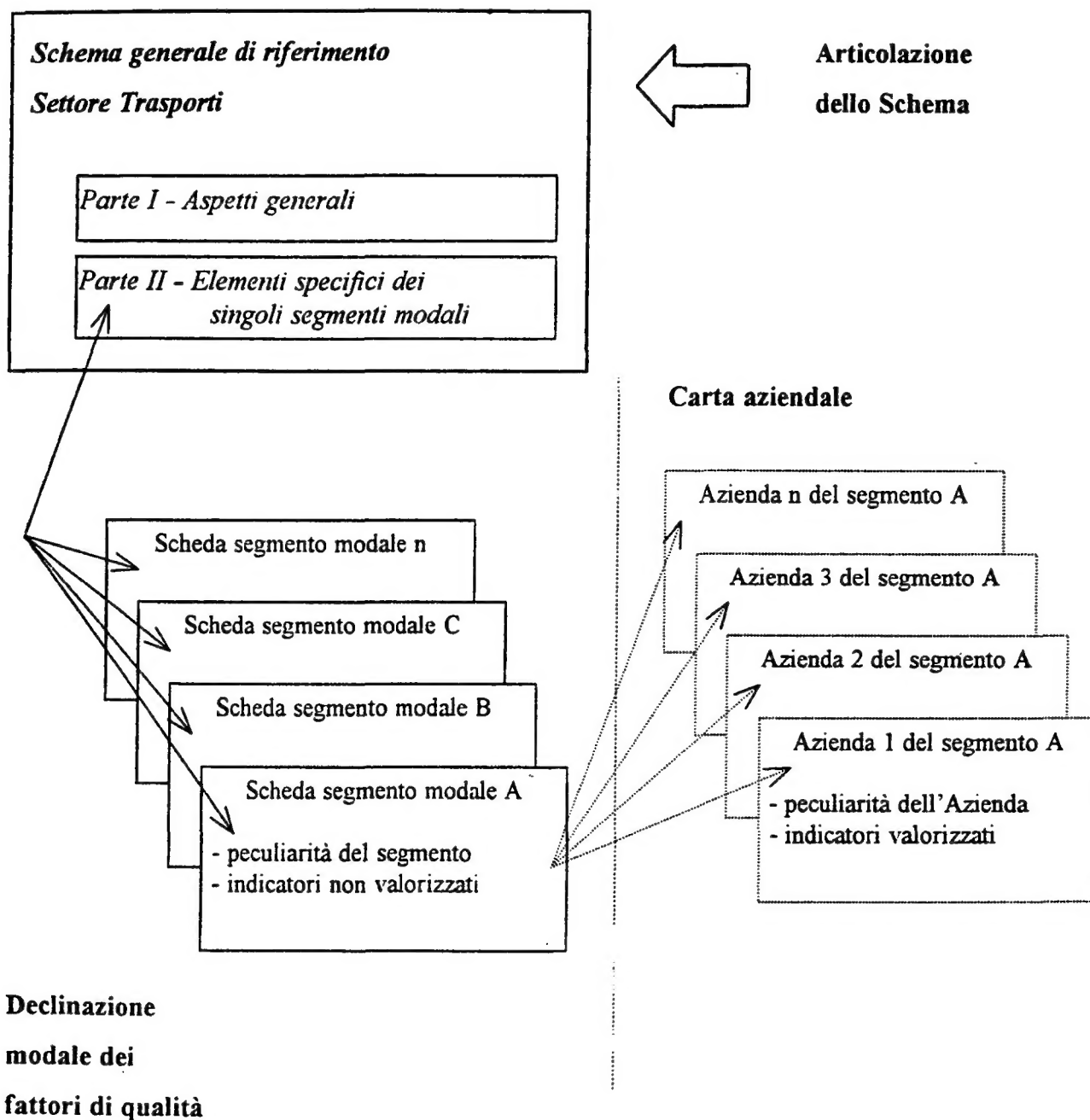
- individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
 - adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
 - adottare, ogni anno, piani diretti a migliorare progressivamente gli standard dei servizi.
- dall'art 2 del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 (Gazzetta Ufficiale n. 160 dell'11 luglio 1995) che prevede che il Dipartimento della Funzione Pubblica predisponga, d'intesa con le amministrazioni interessate, schemi generali di riferimento da emanare con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri.
 - dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (G. U. n. 123 del 29 maggio 1995) che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento, tra i quali figura il settore dei trasporti.

1.3 ARTICOLAZIONE DELLO SCHEMA

Questo schema (v. tav. n. 1) è costituito da una premessa e da due parti:

- 1 la premessa descrive gli aspetti generali dello schema;
2. la prima parte contiene informazioni di carattere generale ed i principi validi per l'intero settore dei trasporti. Essa costituisce riferimento comune per la redazione delle carte aziendali di ogni segmento modale e definisce i **fattori** di qualità del servizio;
3. la seconda parte riporta, per ciascun segmento ed ambito modale di riferimento, una scheda contenente:
 - la “declinazione” dei **fattori** di qualità del servizio pubblico di trasporto, sulla base delle caratteristiche peculiari del segmento modale;
 - gli **indicatori** suggeriti per la misurazione della qualità del servizio, sulla base dei quali i soggetti erogatori determinano gli **standard** (livelli di servizio promesso).

TAVOLA n° 1



2. PARTE PRIMA: ASPETTI GENERALI

2.1 I PRINCIPI DELLA CARTA DEL SETTORE TRASPORTI

Il servizio pubblico di trasporto deve essere erogato nel rispetto dei principi fondamentali previsti dalla direttiva, interpretati sulla base delle caratteristiche del settore.

2.1.1 eguaglianza ed imparzialità

I soggetti erogatori devono garantire:

- accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- accessibilità ai servizi di trasporto (ed alle relative infrastrutture) degli anziani e delle persone invalide (attraverso la progressiva adozione d'iniziative adeguate);
- pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

2.1.2 continuità

I soggetti erogatori devono garantire:

- servizi di trasporto continui e regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore);
- servizi sostitutivi, in caso di necessità (o interruzioni programmate);
- definizione e comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero (massima divulgazione - preventiva e tempestiva - dei programmi di servizi minimi da garantire).

2.1.3 partecipazione

I soggetti erogatori devono garantire:

- la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori), a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso.

2.1.4 efficienza ed efficacia

I soggetti erogatori o gestori dell'infrastruttura:

- adottano le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi (ed infrastrutture) di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, nell'ambito delle loro competenze.

2.1.5 libertà di scelta

I soggetti erogatori devono garantire.

- il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

2.2 FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E STANDARD

Per **fattori di qualità** si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Gli **indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun **fattore di qualità**, i livelli prestazionali del servizio erogato.

L'individuazione di **indicatori di qualità** costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative degli utenti nel tempo.

Lo **standard** (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun **indicatore di qualità**, sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore.

Lo standard può essere:

- formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere **specifico** o **generale**;
 - è **specifico** quando è riferito alla singola prestazione resa, è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente. A tale scopo, gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza (esempio di standard specifico: tempo di attesa alle fermate);
 - è **generale** quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (esempio di standard generale: percentuale di treni in orario);
- formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (esempio: cortesia del personale).

Lo **standard** ha, essenzialmente, due valenze

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal soggetto erogatore, anche sulla base di contratti di servizio, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità (v. titolo II, par. 1, comma 7, della direttiva);
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'utente sul livello di qualità del servizio garantito.

L'adozione degli **standard** è accompagnata da una relazione illustrativa con i contenuti previsti dal titolo II, paragrafo 1, comma 3, della direttiva.

Gli **standard** devono essere sottoposti a continuo monitoraggio (v punto 2.7 di questo schema).

Nelle schede modali, riportate nella Parte Seconda, vengono suggeriti gli indicatori di qualità per ciascun segmento modale e indicate le modalità di rilevazione dei risultati, sulla base dei quali i soggetti erogatori dovranno periodicamente aggiornare l'elenco degli indicatori e i valori degli standard.

2.3 STRUTTURA TIPO DELLE CARTE DEI SERVIZI AZIENDALI

Si propone, a titolo esemplificativo, la seguente struttura-tipo delle carte:

Sez. I Peculiarità dell'azienda: presentazione del soggetto erogatore, principi fondamentali, informazioni sintetiche sulle strutture ed i servizi forniti.

Sez. II Indicatori valorizzati: definizione di impegni e standard (livelli di servizio promesso) e delle modalità di verifica ed aggiornamento.

Sez. III Procedure di reclamo e modalità di rimborso o ristoro.

Le carte aziendali devono contenere il richiamo ai principi fondamentali indicati dalla direttiva, declinati rispetto alle specificità del settore e, avendo come riferimento le schede modali, devono prevedere l'assegnazione di precisi valori agli **standard** (livelli di servizio promesso), in corrispondenza dei singoli **indicatori di qualità**.

I soggetti erogatori, nella predisposizione delle carte aziendali, individuano alcuni **indicatori** per i quali stabiliscono **standard specifici** (ad esempio, nell'area delle stazioni ferroviarie, marittime e aeroportuali, il numero di posti macchina; nelle aree di stazione, la distanza da percorrere per trovare cestini portarifiuti; il numero di servizi igienici; il numero di punti informazione per tipologia di nodo, ecc.)

In ciascuna carta aziendale, inoltre, i soggetti erogatori provvedono a definire, nell'ambito degli aspetti di relazione e di comunicazione con l'utenza, precisi impegni in materia di:

- riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggio del personale dipendente;
- procedura di dialogo tra utente ed azienda;
- procedura e casistica per i rimborsi;
- copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose.

2.4 I FATTORI DI QUALITÀ DEL VIAGGIO

Come per tutti i servizi pubblici, anche nel settore della mobilità i livelli di qualità del servizio sono condizionati - molto spesso in maniera determinante - anche dal viaggiatore che interviene attivamente nelle diverse fasi dell'erogazione.

Di seguito sono evidenziati i *fattori di qualità* del servizio di ciascuna fase del viaggio:

- **sicurezza del viaggio;**
- **sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;**
- **regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;**
- **pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi;**
- **comfort del viaggio;**
- **servizi aggiuntivi² (a bordo e/o nei nodi);**
- **servizi per viaggiatori con handicap;**

² I servizi aggiuntivi sono i servizi extra finalizzati a migliorare il comfort e il grado di soddisfazione degli utenti: distribuzione di giornali a bordo, trasmissione di musica e notizie attraverso diffusori al posto, ecc.

I soggetti erogatori dei servizi aggiuntivi sono gli stessi che erogano il servizio di trasporto.

- informazioni alla clientela;
- aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
- livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- integrazione modale;
- attenzione all'ambiente.

2.5 ASPETTI RELAZIONALI/COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA

In ciascuna carta aziendale, i soggetti erogatori devono provvedere a definire per i cittadini/utenti indirizzi chiari in materia di:

2.5.1. riconoscibilità

- Coerentemente con quanto stabilito in materia dal Dipartimento³, occorre evidenziare l'importanza e la necessità della individuazione personale di tutti gli addetti comunque "a contatto con il pubblico", attraverso la dotazione di un *cartellino di riconoscimento* (da portare in modo ben visibile) contenente le indicazioni della mansione svolta, dell'ufficio di appartenenza, del nome e del cognome (o del numero di matricola) e della fotografia che garantisca la rispondenza tra dati d'identificazione personale ed il dipendente.
- Per quanto riguarda, invece, il personale operante ai centralini, la risposta deve essere preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza (o, comunque, da una "sigla d'identificazione" univoca del soggetto).

2.5.2. presentabilità

- Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve avere cura di indossare un abbigliamento decoroso e pulito - ove non sia prevista un'apposita divisa -, particolare attenzione dovrà essere rivolta alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o di eccessiva eccentricità.

2.5.3 comportamenti, modi e linguaggio

- I soggetti erogatori devono predisporre - ove non esistenti - Codici di Comportamento per il proprio personale, partendo dai principi contenuti nel "*Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni*"⁴.
- In particolare, il personale a contatto con l'utenza deve mantenere comportamenti tali da stabilire "un rapporto di fiducia e di collaborazione tra i cittadini ed il soggetto erogatore"; il cittadino/utente deve essere trattato con rispetto e cortesia.
- Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni - sia verbali che scritte - tra cittadino ed azienda deve essere chiaro e facilmente comprensibile agli utenti.

³ Circolari del Dipartimento della funzione pubblica n. 36970 del 5 agosto 1989 (Gazzetta Ufficiale del 15 settembre 1989 n. 216) e n. 4 del 18 febbraio 1993 (Gazzetta Ufficiale del 22 febbraio 1993, n. 43), entrambe concernenti "Iniziative volte ad agevolare il rapporto tra pubblica amministrazione e cittadini"

⁴ Decreto del Ministro per la Funzione Pubblica del 31 marzo 1994 (G.U. n. 149 del 28 giugno 1994).

- Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione dei problemi del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

2.6 TUTELA DELL'UTENTE/VIAGGIATORE

Nella carta aziendale i soggetti erogatori provvedono a definire:

2.6.1. *procedura di dialogo tra cliente ed azienda*

- esplicitazione della procedura per i reclami e per i suggerimenti (verbalmente, per iscritto, tramite fax o telefono), anche con riferimento alla normativa UNI 10600.
- pubblicizzazione degli indirizzi e delle postazioni con i "libri dei reclami";
- individuazione dei modi e dei tempi di risposta (comunque non superiori a trenta giorni).

2.6.2. *procedura e casistica per i rimborsi*

- iter di istruttoria e risoluzione delle richieste;
- esplicitazione delle tipologie di situazioni e delle casistiche che danno diritto a forme di rimborso e relative modalità;
- pubblicizzazione delle procedure operative e contabili, degli indirizzi e dei tempi.

2.6.3. *copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose*

- esplicitazione delle tipologie di situazioni e delle casistiche che danno diritto a forme di risarcimento;
- pubblicizzazione delle procedure, degli indirizzi e dei tempi.

2.7 IL MONITORAGGIO

Coerentemente con quanto previsto dalla direttiva, i soggetti erogatori attivano sistemi di *monitoraggio della qualità del servizio*, per misurare puntualmente:

- il grado di soddisfazione del cittadino/cliente/utente per quegli indicatori (componenti del servizio) per i quali è prevista la misurazione attraverso indagini di mercato, confrontandolo con lo *standard* stabilito. Per gli indicatori "numerici" i dati possono giungere dalle Banche Dati aziendali; anch'essi vanno confrontati con lo *standard* stabilito al fine di verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- il "*livello di percezione globale*" di ciascun *fattore di qualità*, misurato in termini di percentuale di persone soddisfatte della componente del servizio presa in esame;
- l'andamento della fenomenologia collegata al *reclamo* per le tre principali tipologie: lamentela per insoddisfazione; reclamo per inadempienza dell'azienda; richiesta di tutela per il riconoscimento dei diritti del cliente, oltre ai tempi medi di risposta.

La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del soggetto erogatore (monitoraggio interno), il quale deve rilevare il grado di raggiungimento degli

obiettivi fissati, nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, ed utilizzare i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni, per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, devono essere pubblicati periodicamente, affinché gli utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati (monitoraggio esterno), ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella carta aziendale.

I dati provenienti dal monitoraggio degli impegni assunti con la carta devono essere sistematicamente usati dai soggetti erogatori dei servizi nell'ambito del processo di continuo miglioramento del servizio (a partire dal "sistema aziendale").

Entro il 31 marzo di ciascun anno, i soggetti erogatori sono tenuti a predisporre una relazione, da sottoporre al **Comitato**, sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, con i contenuti previsti dal titolo II, paragrafo 5, comma 2, della **direttiva**.

I soggetti erogatori divulgano una sintesi dei principali risultati conseguiti in termini di Qualità del Servizio per informare l'utenza.

2.8 ATTUAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLE CARTE

I soggetti erogatori si impegnano a portare a conoscenza dell'utenza le carte aziendali sia direttamente, sia tramite iniziative informative, utilizzando i principali mezzi di comunicazione (nazionali e locali).

Il Ministero promuove le attività di un Gruppo di lavoro con i seguenti compiti:

- guida e supporto alle attività di redazione e di gestione delle *carte aziendali* dei diversi soggetti erogatori del settore trasporti;
- progettazione, realizzazione ed esercizio di un *"Osservatorio della Qualità della mobilità"* finalizzato al monitoraggio della percezione da parte del cittadino dei miglioramenti nella qualità del servizio e degli scostamenti tra aspettative e "percezioni";
- valutazione dei margini di coerenza tra gli standard del servizio aziendali (Qualità progettata) ed i livelli delle prestazioni che si attende il cittadino-medio europeo (Qualità attesa);
- analisi delle criticità non rimosse nei momenti di confine tra i diversi segmenti modali (*monitoraggio del grado d'integrazione modale*);
- elaborazione annuale di un *Rapporto sullo stato di attuazione della carta dei servizi pubblici nel settore trasporti*.

Il Ministero comunica al Dipartimento i risultati delle indagini e delle iniziative del Gruppo di lavoro.

2.9 L'INTEGRAZIONE MODALE

L'integrazione modale costituisce parte fondamentale della qualità dei servizi per il settore trasporti; per tale ragione risulta necessario monitorare le problematiche connesse con i momenti di confine tra due o più segmenti modali, al fine di evitare che si realizzino gravose discontinuità e/o criticità nel viaggio.

Il **monitoraggio del grado d'integrazione modale** riveste, quindi, estrema importanza per l'attuazione e l'aggiornamento delle carte. A tal fine è stata predisposta una **Scheda sulla Integrazione Modale** (Parte Seconda del presente schema, scheda n. 17) che costituisce lo strumento attraverso il quale rilevare le criticità riscontrabili nei momenti di confine tra i diversi segmenti modali.

La *Scheda sulla Integrazione Modale* viene compilata dal Ministero con la collaborazione di FEDERTRASPORTO, che elabora sia i dati forniti dalle singole Aziende - attraverso le rispettive Associazioni rappresentative (FEDERTRASPORTI, ANAC, FENIT, AISCAT e così via) -, sia i dati provenienti da opportune indagini ad hoc richieste dal Gruppo di lavoro, di cui al punto precedente.

Le elaborazioni conseguenti, assieme alle criticità riscontrate ed alle possibili soluzioni individuate, costituiranno la parte centrale del *Rapporto sullo stato di attuazione della carta dei servizi pubblici nel settore trasporti*.

3. PARTE SECONDA: LE SCHEDE TEMATICHE MODALI

3.1. INDICAZIONI PER LA COMPILAZIONE DELLE SCHEDE

Le schede modali sono state predisposte per fornire modelli utili ad un'elaborazione omogenea delle diverse carte aziendali.

In esse sono indicati i **fattori di qualità** ritenuti adeguati alla migliore rappresentazione della qualità del servizio erogato nel settore trasporti.

Nella declinazione modale sono riportati gli aspetti caratterizzanti di ciascun fattore di qualità per i diversi ambiti modali di riferimento. In particolare, vengono individuate le diverse tipologie di **indicatori di qualità** che sviluppano in maggior dettaglio i fattori della qualità.

Per ciascun indicatore vengono definite appropriate **unità di misura** per la misurazione dei risultati ed è stata lasciata vuota la parte relativa agli **standard** (o livelli di servizio promesso) che dovranno essere stabiliti dai soggetti erogatori.

Vengono, inoltre, indicate le **modalità di rilevazione** dei risultati. A tal proposito, viene distinto il **sondaggio** da qualsiasi altro tipo di **rilevazione**, mentre la scelta delle specifiche tipologie di rilevazione dei risultati (ad esempio: rilevazione diretta su campo, rilevazione a campione, sistema informativo, ecc.) è demandata ai soggetti erogatori nelle rispettive carte aziendali.

Nella logica del miglioramento continuo, i valori degli **standard** (*livelli di servizio promesso*) devono essere determinati, per l'anno "0", in base alle reali potenzialità aziendali. Per gli anni successivi, in conseguenza dell'attivazione di iniziative finalizzate al miglioramento del funzionamento aziendale, i valori degli **standard** andranno ragionevolmente incrementati.

Per ciascun **fattore della qualità** deve essere previsto un livello di percezione globale del servizio, solo a partire dalla seconda edizione della carta aziendale.

Ovviamente, per garantire il conseguimento di risultati non inferiori ai valori degli **standard** (livelli di servizio promesso) stabiliti, i soggetti erogatori devono prefissare **obiettivi aziendali di qualità** sufficientemente più ambiziosi degli impegni assunti con il cittadino/cliente/utente.

3.2 I SETTORI

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 1a	Segmento modale/settore				Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
	Indicatori di qualità		Unità di misura			
	Tipologia					
Fattori di qualità						
Sicurezza del viaggio						
Sicurezza patrimoniale						
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)						
Pulizia e condizioni igieniche						
Confortevolezza del viaggio						

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 1b	Segmento modale/settore			
	Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)
		Tipologia	Unità di misura	
Servizi aggiuntivi a bordo				
Servizi per viaggiatori portatori di handicap				
Informazione alla clientela				
Aspetti relazionali-comportamentali				
Livello servizio sportello				
Grado integrazione modale				
Attenzione all'ambiente				

LE SCHEDE TEMATICHE/MODALI: I SETTORI

- 1 FERROVIE NAZIONALI
- 2 FERROVIE LOCALI
- 3 METROPOLITANE, TRANVIE E FUNICOLARI
- 4 AUTOLINEE REGIONALI URBANE ED EXTRAURBANE
- 5 AUTOLINEE NAZIONALI ED INTERNAZIONALI
- 6 TAXI E NOLEGGIO CON CONDUCENTE
- 7 NAVIGAZIONE INTERNA
- 8 NAVIGAZIONE MARITTIMA
- 9 COMPAGNIE AEREE
- 10 STAZIONI FERROVIARIE [nazionali]
- 11 STAZIONI FERROVIARIE [locali e fermate]
- 12 AUTOSTAZIONI (BUS-TERMINAL)
- 13 VIABILITÀ NAZIONALE (*)
- 14 PORTI - SOCIETÀ DI GESTIONE DEI SERVIZI PORTUALI (*)
- 15 AEROPORTI - SOCIETÀ DI GESTIONE AEROPORTUALE
- 16 VOLO - CONTROLLORI DI VOLO (*)
- 17 SCHEDA DI INTEGRAZIONE MODALE

(*) Le schede tematiche/modali relative ai settori "VIABILITÀ NAZIONALE" "PORTI-SOCIETÀ DI GESTIONE DEI SERVIZI PORTUALI" e "VOLO-CONTROLLORI DI VOLO" verranno elaborate successivamente. Anche per la redazione di queste SCHEDE si terrà debito conto delle diverse peculiarità specifiche delle declinazioni modali in questione, coerentemente con il modello e gli indirizzi definiti dal presente Schema generale di riferimento.

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 1a		Segmento modale/settore		FERROVIE NAZIONALI (*)		Modalità di rilevazione
Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (livello di servizio promesso)			
	Tipologia	Unità di misura				
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo trasporto	n. morti/viaggiatori km feriti/viaggiatori km % soddisfatti			rilevazione rilevazione sondaggio	
	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio					
Sicurezza personale e patrimoniale	Entità fenomeno	n. furti/viaggiatori n. feriti/viaggiatori n. personale viaggiante/viaggiatori % soddisfatti			rilevazione rilevazione rilevazione sondaggio	
	Entità azione vigilanza Percezione complessiva livello sicurezza					
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Copertura ore/giorni	orc servizio/giorni			rilevazione rilevazione rilevazione rilevazione sondaggio	
	Regolarità servizio	servizi espletati/treni programmati km/h				
	Velocità media commerciale	% orario (0/5')				
	Ritardo arrivo	% ritardo >15' % soddisfatti				
Pulizia e condizioni igieniche	Percezione complessiva regolarità servizio	%			rilevazione rilevazione sondaggio	
	N. ditte certificate/ditte appaltatrici	n. servizi % soddisfatti				
	Condizioni igieniche ambienti	età media viaggiatori km/posti km offerti mq/viaggiatore % carrozze attrezzate % soddisfatti				
Confortevolezza del viaggio	Percezione complessiva livello pulizia				Rilevazione Rilevazione Rilevazione sondaggio	
	Vetustà parco rotabili					
	Densità (media) passeggeri					
	Spazio (medio) a disposizione					
	Climatizzazione					
	Percezione complessiva confortevolezza viaggio					

(*) media e lunga percorrenza "nazionale" (I dati saranno sia nazionali, sia per "relazione principale")

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 1b		Segmento modale/settore		FERROVIE NAZIONALI (*)		Modalità di rilevazione
Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)			
	Tipologia	Unità di misura				
Servizi aggiuntivi a bordo	A bordo	quantità - qualità		% soddisfatti		sondaggio
Servizi per viaggiatori con handicap	Percezione complessiva qualità servizi aggiuntivi					
	Treni con carrozze specializzate					
Informazione alla clientela	Posti riservati			n. posti riservati/posti offerti		rilevazione
	Percezione complessiva servizi			% soddisfatti		sondaggio
Aspetti relazionali e comportamentali	Prima, durante e dopo il viaggio			% soddisfatti		sondaggio
	Tempi di attesa al telefono			% attese > 60''		rilevazione
	Percezione complessiva esautività informazioni			% soddisfatti		sondaggio
	Percezione presentabilità personale front-line			% soddisfatti		sondaggio
	Percezione riconoscibilità personale front-line			% soddisfatti		sondaggio
	Percezione comportamento personale front-line			% soddisfatti		sondaggio
Livello servizio sportello	Percezione complessiva sul personale front-line			% soddisfatti		sondaggio
Grado integrazione modale	% aeroporti collegati con FS					
	% porti collegati con FS			n. aeroporti		rilevazione
	% stazioni collegate con i servizi pubblici urbani			n. porti		rilevazione
	% stazioni dotate di parcheggi			n. stazioni		rilevazione
Attenzione all'ambiente	Percezione complessiva integrazione modale			% soddisfatti		sondaggio
	Indici di inquinamento			n. rilevazioni		rilevazione
	Percezione complessiva inquinamento trasporto ferroviario			% soddisfatti		sondaggio

(*) media e lunga percorrenza "nazionale" (I dati saranno sia nazionali, sia per "relazione principale")

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 2a		Segmento modale/settore		FERROVIE LOCALI (*)		Standard di qualità (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Unità di misura				
		Tipologia					
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo trasporto			n. morti/viaggiatori km n. feriti/viaggiatori km n. sinistri/treni km % soddisfatti			rilevazione rilevazione rilevazione sondaggio
	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio						
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie) Efficacia azioni vigilanza e deterrenza Percezione complessiva livello sicurezza			n. denunce/viaggiatori % soddisfatti % soddisfatti			rilevazione sondaggio sondaggio
	Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)			treni effettivi/treni programmati intervallo tempo medio tra due treni intervallo tempo medio tra due treni % treni in orario (0/5') % treni in ritardo (6'/15') % treni in ritardo (> 15') % treni in ritardo (totale) % treni in orario (0/5') % treni in ritardo (> 10') % soddisfatti			rilevazione rilevazione rilevazione rilevazione rilevazione rilevazione rilevazione sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche	Puntualità (per treni locali l'S)						
	Percezione complessiva regolarità servizio						
	Pulizia ordinaria Pulizia radicale			n. interventi giornalieri/n. rotabili frequenza media in giorni % soddisfatti			rilevazione rilevazione sondaggio
	Percezione complessiva livello pulizia						

(*) I dati andranno indicati globalmente per azienda e, ove vi siano differenze rilevanti, anche per le principali relazioni servite (per le FS Spa, invece, i dati andranno disaggregati per ambito regionale o di provincia autonoma)

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 2b		Segmento modale/settore		FERROVIE LOCALI (*)		Modalità di rilevazione
Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità (Livello di servizio promesso)				
		Tipologia	Unità di misura			
Confortevolezza del viaggio	Affollamento (nelle ore di punta)		posti offerti totali/viaggiatori	rilevazione		
	Affollamento (nelle ore rimanenti)		posti offerti seduti/viaggiatori	rilevazione		
	Climatizzazione		posti offerti totali/viaggiatori	rilevazione		
	Insonorizzazione		posti offerti seduti/viaggiatori	rilevazione		
	Accessibilità facilitata (ad altezza banchina)		% mezzi sul totale	rilevazione		
Servizi aggiuntivi a bordo	Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio		% mezzi sul totale	rilevazione		
	Elenco eventuali servizi aggiuntivi		% mezzi sul totale	sondaggio		
	Percezione complessiva qualità servizi		% soddisfatti	rilevazione		
	Elenco eventuali servizi aggiuntivi		% mezzi sul totale	sondaggio		
	Percezione complessiva servizio		% soddisfatti	rilevazione		
Informazione alla clientela	Tempestività		tempo medio (anche telefono)	rilevazione		
	Diffusione		tempo medio su disservizi	rilevazione		
			fascia orario operatività (anche telefono)	rilevazione		
			% mezzi con dispositivi acustici c/o visivi/totale	rilevazione		
	Percezione esaustività informazioni		% soddisfatti	sondaggio		

(*) I dati andranno indicati globalmente per azienda e, ove vi siano differenze rilevanti, anche per le principali relazioni servite (per le I'S Spa, invece, i dati andranno disaggregati per ambito regionale o di provincia autonoma)

Carta dei Servizi Settore Trasporti

Fattori di qualità	Segmento modale/settore	FERROVIE LOCALI (*)		
		Indicatori di qualità	Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
		Tipologia	Unità di misura	
Aspetti relazionali e comportamentali		Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	% soddisfatti	sondaggio
Livello servizio sportello (**)				
Grado integrazione modale		Coincidenze con altre modalità	n. corse intermodali/totale corse	rilevazione sondaggio
Attenzione all'ambiente		Percezione complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti	sondaggio
		Trazione diesel	% mezzi trazione sul totale	rilevazione sondaggio
		Percezione complessiva inquinamento trasporto ferroviario	% soddisfatti	sondaggio

(*) I dati andranno indicati globalmente per azienda e, ove vi siano differenze rilevanti, anche per le principali relazioni servite (per le FS Spa, invece, i dati andranno disaggregati per ambito regionale o di provincia autonoma)

(**) Da compilare servendosi delle voci inserite nella scheda "Stazioni locali", qualora le dimensioni aziendali consigliassero di realizzare un'unica carta

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 3a		Segmento modale/settore		METROPOLITANE TRANVIE E FUNICOLARI (*)		
Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione	
		Tipologia				
Sicurezza del viaggio	Sinistri sui mezzi		med. azien. sinistri/aut. media naz.		rilevazione	
	Sinistri passivi sui mezzi		med. azien. sinistri/aut. media naz.		rilevazione	
	Avvisatori acustici chiusura porte (M)		% mezzi sul totale		rilevazione	
	Tempestività recupero viaggiatori (F)		tempo medio fermata impianti		rilevazione	
Sicurezza personale e patrimoniale	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio		% soddisfatti		sondaggio	
	Denunce (furti, danni, molestie)		n. denunce/viaggiatori		rilevazione	
	Efficacia azioni vigilanza e deterrenza		% soddisfatti		sondaggio	
	Videocitofoni banchine/mezzanini/ascensori (M)		si / no		rilevazione	
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Dispositivi TV a c.c. per vigilanza		si / no		rilevazione	
	Percezione complessiva livello sicurezza		% soddisfatti		sondaggio	
	Territorio servito (M) (T)		popolazione residente/kmq		rilevazione	
	Regolarità complessiva servizio		% corse effettive/corse programmate		rilevazione	
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Puntualità		% corse in anticipo sul programma		rilevazione	
	Frequenza corse (specificare ore punta/morbida e invernale/estivo)		% corse in ritardo sul programma		rilevazione	
	Percezione complessiva regolarità servizio		intervallo tempo med. tra due corse		rilevazione	
	Percezione complessiva livello pulizia		% soddisfatti		sondaggio	
Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri/n. rotabili		frequenza media in giorni		rilevazione	
	Pulizia radicale		n. interventi giornalieri/n. rotabili		rilevazione	
	Pulizia impianti (stazioni, biglietterie, pensiline)		% soddisfatti		sondaggio	
	Percezione complessiva livello pulizia		% soddisfatti		sondaggio	

(*) (M) Metropolitana (T) Tranvia (F) Funicolare

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 3b		Segmento modale/settore		METROPOLITANE TRANVIE E FUNICOLARI (*)	
Fattori di qualità		Indicatori di qualità		Standard di qualità (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
		Tipologia	Unità di misura		
Confortevolezza del viaggio		A bordo			
		affollamento (distinto in ore di punta e non)	posti offerti totali/viaggiatori		rilevazione
		accessibilità facilitata (ad altezza banchina)	posti offerti seduti/viaggiatori		rilevazione
		climatizzazione	% sul totale		rilevazione
		Nelle stazioni	% mezzi sul totale		rilevazione
Servizi aggiuntivi		disponibilità WC	% sul totale stazioni		rilevazione
		disponibilità scale mobili	% sul totale stazioni		rilevazione
		Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio
		Elenco eventuali servizi aggiuntivi	% mezzi sul totale		rilevazione
		Arce di attesa attrezzate (panchine, sedili, telefoni pubblici)	% stazioni sul totale		rilevazione
Servizi per viaggiatori con handicap		Servizi commerciali	% stazioni sul totale		rilevazione
		Percezione complessiva qualità servizi	% soddisfatti		sondaggio
		Elenco eventuali servizi aggiuntivi	% mezzi o stazioni sul totale		rilevazione
Informazione alla clientela		Accesso facilitato a banchine e ascensori	sì / no		rilevazione
		Percezione complessiva servizio	% soddisfatti		sondaggio
		Tempestività	tempo medio (anche telefono)		rilevazione
		Diffusione	tempo medio su disservizi		rilevazione
		Diffusione orari alle fermate	fascia oraria operatività (anche telefono)		rilevazione
		Avviso del tempo attesa in continuo	% mezzi con dispositivi acustici c/o visivi/totale		rilevazione
		Percezione esaustività informazioni	% sul totale		rilevazione
			% sul totale		rilevazione
			% soddisfatti		sondaggio

(*) (M) Metropolitana - (T) Tranvia - (F) Funicolare

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 3c		Segmento modale/settore		METROPOLITANE TRANVIE E FUNICOLARI (*)		
Fattori di qualità	Indicatori di qualità			Unità di misura	Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
	Tipologia					
Aspetti relazionali e comportamentali Livello servizio sportello	Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)		% soddisfatti			sondaggio
	Servizio sportello		n. sportelli aperti (anche automatici)/n. viaggiatori			
	Tempi attesa biglietterie		% attesa > 10'-15'			rilevazione
	Raccolta reclami		modalità			rilevazione
Livello servizio sportello	Riscontro proposte e reclami		entro...giorni			rilevazione
	Percezione complessiva		% soddisfatti			rilevazione
	Coinidenze con altre modalità		n. corse intermodali/totale corse			rilevazione
	Informazioni e biglietti altri vettori		n. stazioni munite/totale			rilevazione
Grado integrazione modale	Parcheggi		n. stazioni munite/totale			rilevazione
	Percezione complessiva livello integrazione modale		% soddisfatti			sondaggio
Attenzione all'ambiente	Inquinamento acustico		indici			rilevazione
	Inquinamento ambientale		indici			rilevazione
	Percezione complessiva		% soddisfatti			sondaggio

(*) (M) Metropolitana, (T) Tranvia, (F) Funicolare

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 4a	Fattori di qualità	AUTOLINEE URBANE ED EXTRAURBANE			Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
		Segmento modale/settore		Indicatori di qualità		
		Tipologia	Unità di misura			
Sicurezza del viaggio		Incidentalità mezzi trasporto	n. morti/viaggiatori km			rilevazione
		Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n. feriti/viaggiatori km n. sinistri/autobus km			rilevazione
		Veglia mezzi	n. morti/viaggiatori km n. feriti/viaggiatori km			rilevazione
		Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	n. sinistri/autobus km -£ mezzi con oltreanni			rilevazione
Sicurezza personale e patrimoniale		Denunce (furti, danni, molestie)	% soddisfatti			sondaggio
		Efficacia azioni vigilanza e deterrenza	n. denunce/viaggiatori			rilevazione
		Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti			sondaggio
		Territorio servito	popolazione residente/kmq			sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)		Regolarità complessiva servizio	%corse effettive/corse programmate			rilevazione
		Frequenza corse servizio urbano	min/corsa per linea-gruppi linea			rilevazione
		Frequenza o quantità corse servizio extraurbano	min/corsa per linea-gruppi linea			rilevazione
		Copertura giornaliera (servizio urbano)	n. ore servizio/giorno			rilevazione
		Distanza media fermate (servizio urbano)	metri			rilevazione
		Distanza media fermate (servizio extraurbano)	metri			rilevazione
		Velocità commerciale servizio urbano	km/h			rilevazione
		Velocità commerciale servizio extraurbano	km/h			rilevazione
		Puntualità (nelle ore di punta)	% autobus in orario (0'-5')			rilevazione
		Puntualità (nelle ore rimanenti)	% autobus in ritardo (5'-15')			rilevazione
		Puntualità (nelle ore rimanenti)	% autobus in ritardo (totale)			rilevazione
		Puntualità (nelle ore rimanenti)	% autobus in ritardo (5'-15')			rilevazione
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture		Percezione complessiva regolarità servizio	% autobus in ritardo (totale)			rilevazione
		Pulizia ordinaria	% soddisfatti			sondaggio
		Pulizia radicale	n. interventi giornalieri/n. mezzi			rilevazione
		Pulizia impianti di servizio pubblico	frequenza media in giorni			rilevazione
		Percezione complessiva livello pulizia	frequenza media in giorni			sondaggio
			% soddisfatti			sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEMA n. 4b	Segmento modale/settore	AUTOLINEE URBANE ED EXTRAURBANE			Modalità di rilevazione
		Indicatori di qualità		Standard di qualità (livello di servizio promesso)	
Fattori di qualità	Tipologia		Unità di misura		
Confortevolezza del viaggio	Affollamento (nelle ore di punta)		posti offerti totali/viaggiatori		rilevazione
	Affollamento (nelle ore rimanenti)		posti offerti seduti/viaggiatori		rilevazione
	Climatizzazione urbano		posti offerti totali/viaggiatori		rilevazione
	Climatizzazione extraurbano		posti offerti seduti/viaggiatori		rilevazione
Servizi aggiuntivi	Accessibilità facilitata (pianale ribassato) urbano		% mezzi sul totale		rilevazione
	Accessibilità facilitata (pianale ribassato) extraurbano		% mezzi sul totale		rilevazione
	Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio		% mezzi sul totale		rilevazione
	Elenco eventuali servizi aggiuntivi		% soddisfatti		sondaggio
Servizi per viaggiatori con handicap	Percezione complessiva qualità servizi		% mezzi sul totale		rilevazione
	Elenco eventuali servizi aggiuntivi		% soddisfatti		sondaggio
	Percezione complessiva servizio		% mezzi sul totale		rilevazione
	Tempestività		% soddisfatti		sondaggio
Informazione alla clientela	Diffusione		tempo medio (anche telefono)		rilevazione
	Diffusione		tempo medio su disservizi		rilevazione
	Diffusione		lascia orario operatività (anche telefono)		rilevazione
	Diffusione		% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi/totale		rilevazione
	Diffusione orari alle fermate		% sul totale		rilevazione
	Percezione esaustività informazioni		% soddisfatti		sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEMA n. 4c		Segmento modale/settore		AUTOLINEE URBANE ED EXTRAURBANE	
Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
		Tipologia			
Aspetti relazionali e comportamentali Livello servizio sportello		Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	% soddisfatti		sondaggio
		Punti vendita territorio	n. sportelli aperti/popolazione residente modalità entro.....giorni % soddisfatti		rilevazione rilevazione rilevazione sondaggio
		Raccolta reclami Riscontro proposte e reclami Percezione complessiva			
Grado integrazione modale Attenzione all'ambiente		Coincidenze con altre modalità Percezione complessiva livello integrazione modale	n. corse intermodali/totale corse % soddisfatti		rilevazione sondaggio
		Carburante a basso tenore di zolfo Mezzi elettrici o ibridi	% dei consumi ore servizio/totale		rilevazione rilevazione
		Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO2 Percezione complessiva	ore servizio/totale ore servizio/totale % soddisfatti		rilevazione rilevazione sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 5a		Segmento modale/settore		AUTOLINEE NAZIONALI E INTERNAZIONALI	
Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione	
	Tipologia	Unità di misura			
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi trasporto	n. morti/viaggiatori km n. feriti/viaggiatori km n. sinistri/autobus km		rilevazione	
	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n. morti/viaggiatori km n. feriti/viaggiatori km n. sinistri/autobus km		rilevazione	
	Mantenzione programmata e preventiva	modalità		rilevazione	
	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti		sondaggio	
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie)	n. denunce/viaggiatori		rilevazione	
	Efficacia azioni vigilanza e deterrenza	% soddisfatti		sondaggio	
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti		sondaggio	
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Regolarità complessiva servizio	%corse effettive/corse programmate		rilevazione	
	Assistenza in linea convenzionata e distribuita	si / no		rilevazione	
	Anticipi	% sul programma		rilevazione	
	Ritardi	% sul programma		rilevazione	
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti		sondaggio	
	Carrozzeria (frequenza interventi)	n. interventi giornalieri/h.mezzi		rilevazione	
	Interno (frequenza interventi)	n. interventi giornalieri/h.mezzi		rilevazione	
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti		sondaggio	

Carta dei Servizi Settore Trasporti

Fattori di qualità	Segmento modale/settore	AUTOLINEE NAZIONALI E INTERNAZIONALI			Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
		Indicatori di qualità	Tipologia	Unità di misura		
Confortevolezza del viaggio		Spazio disponibile per viaggiatore		mq per posto		rilevazione
		Efficienza della climatizzazione		% soddisfatti		sondaggio
		Reclinabilità sedili		% mezzi sul totale		rilevazione
		Distanziabilità laterale sedili		% mezzi sul totale		rilevazione
Servizi aggiuntivi		Altezza pianale (rialzato)		% mezzi sul totale		sondaggio
		Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio		% soddisfatti		sondaggio
		Elenco eventuali servizi aggiuntivi (assistenza, hi.fi, TV, bar, WC, tel)		% mezzi sul totale		rilevazione
		Percezione complessiva qualità servizi		% soddisfatti		sondaggio
Servizi per viaggiatori con handicap		Elenco eventuali servizi aggiuntivi		% mezzi sul totale		rilevazione
		Autobus abilitati accesso handicappati con carrozzella		% mezzi sul totale		rilevazione
		Percezione complessiva servizio		% soddisfatti		sondaggio
		Tempestività		tempo medio (anche telefono)		rilevazione
Informazione alla clientela		Diffusione		tempo medio su disservizi		rilevazione
		Elaborazione e diffusione orari con tariffe, condizioni di viaggio, carta dei servizi		fascia oraria operatività (anche telefono)		rilevazione
		Percezione esaustività informazioni		% mezzi con dispositivi acustici c/o visivi/totale		rilevazione
				sì / no		rilevazione
				% soddisfatti		sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 5c	Segmento modale/settore	AUTOLINEE NAZIONALI E INTERNAZIONALI		
		Indicatori di qualità	Unità di misura	Modalità di rilevazione
Fattori di qualità	Tipologia			
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione presentabilità personale front-line		% soddisfatti	sondaggio sondaggio sondaggio sondaggio
	Percezione riconoscibilità personale front-line		% soddisfatti	
	Percezione comportamento personale front-line		% soddisfatti	
	Percezione complessiva sul personale front-line		% soddisfatti	
Livello servizio sportello	Punti vendita territorio		n. sportelli aperti/popolazione residente	Rilevazione Rilevazione Rilevazione Sondaggio
	Raccolta reclami		modalità	
	Riscontro proposte e reclami		entro giorni	
	Percezione complessiva		% soddisfatti	
Grado integrazione modale	Corsa intermodale		% corse con valenza intermodale (alla partenza / all'arrivo)	Rilevazione Sondaggio
	Percezione complessiva livello integrazione modale		% soddisfatti	
Attenzione all'ambiente	Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO2		% mezzi sul totale	Rilevazione Sondaggio
	Percezione complessiva		% soddisfatti	

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEMA n. 6a		Segmento modale/settore		TAXI E NOLEGGIO CON CONDUCENTE	
Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
		Tipologia			
Sicurezza del viaggio	Incidentalità dei mezzi		n. incidenti/km		rilevazione
	Vetustà dei mezzi		% mezzi > 4 anni		rilevazione
	Dispositivi di sicurezza aggiuntivi (ABS, estintori, ecc)		% mezzi dotati		sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio		% soddisfatti		sondaggio
	Entità fenomeno		n. furti/viaggiatori		rilevazione
	Posteggi taxi controllati dalle forze dell'ordine		n. posteggi sul totale		rilevazione
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Percezione complessiva livello sicurezza		% soddisfatti		sondaggio
	Frequenza del servizio		giorni servizio/anno		rilevazione
	Ritardo sul tempo dichiarato di prelievo		% > 5 min		rilevazione
Pulizia e condizioni igieniche	Rapporto taxi abitanti		n. taxi/abitanti		rilevazione
	Corse riservate taxi		% km/km totali		rilevazione
	Percezione complessiva regolarità servizio		% soddisfatti		sondaggio
Confortevolezza del viaggio	Carrozzeria in ordine		% mezzi/totale		rilevazione
	Interni in ordine		% mezzi/totale		rilevazione
	Percezione complessiva livello pulizia		% soddisfatti		sondaggio
Confortevolezza del viaggio	Spazio (medio) a disposizione		mq/viaggiatore		rilevazione
	Climatizzazione		% mezzi/totale		rilevazione
	Percezione complessiva confortevolezza viaggio		% soddisfatti		sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 6b		Segmento modale/settore		TAXI E NOLEGGIO CON CONDUCENTE	
Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità (Livello di servizio promesso)		Modalità di rilevazione	
		Tipologia	Unità di misura		
Servizi aggiuntivi a bordo	Possibilità pagamento carte credito c/o Bancomat		mezzi idonei/totale	rilevazione	
	Telefono a bordo		% mezzi/totale	rilevazione	
	Fax e computer a bordo		% mezzi/totale	rilevazione	
	Collegamento con banche dati		% mezzi/totale	rilevazione	
Servizi per viaggiatori con handicap	Percezione complessiva qualità servizio		% soddisfatti	sondaggio	
	Accessibilità a disabili e anziani		% soddisfatti	rilevazione	
	Percezione complessiva servizio		% soddisfatti	sondaggio	
	Trasparenza delle tariffe e dei supplementi		mezzi con tariffario multilingue/tot.	rilevazione	
Informazione alla clientela	Linee telefoniche a disposizione		n. linee	rilevazione	
	Indicazioni sui posteggi		n. indicatori/m	rilevazione	
	Percezione complessiva esautività informazioni		% soddisfatti	sondaggio	
	Percezione presentabilità		% soddisfatti	sondaggio	
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione riconoscibilità		% soddisfatti	sondaggio	
	Percezione comportamento		% soddisfatti	sondaggio	
	Conoscenza lingue straniere		n. autisti poliglotti/totale	rilevazione	
	Percezione complessiva sul conducente		% soddisfatti	sondaggio	
Livello servizio sportello	Tempi attesa telefono		% > 3 min	rilevazione	
	Tempi attesa posteggi		% > 5 min	rilevazione	
	Percezione complessiva servizio		% soddisfatti	sondaggio	
Grado integrazione modale	Posteggi taxi nelle stazioni ferroviarie		% stazioni con posteggi	rilevazione	
	Posteggi taxi nei porti		% porti con posteggi	rilevazione	
	Posteggi taxi negli aeroporti		% aeroporti con posteggi	rilevazione	
	Percezione complessiva integrazione modale		% soddisfatti	sondaggio	
Attenzione all'ambiente	Mezzi dotati di marmitta catalitica		mezzi dotati/totale	rilevazione	
	Frequenza controlli su emissione gas di scarico		% soddisfatti	rilevazione	
	Percezione complessiva del grado attenzione ambiente		% soddisfatti	sondaggio	

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 7a	Segmento modale/settore		NAVIGAZIONE INTERNA		Modalità di rilevazione
	Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (livello di servizio promesso)	
		Tipologia	Unità di misura		
Sicurezza del viaggio	Sicurezza del viaggio Incidentalità passeggeri Incidentalità auto al seguito Livello classificazione R.I.N.A. Condizioni di primo intervento	Incidentalità passeggeri Incidentalità auto al seguito Livello classificazione R.I.N.A. Condizioni di primo intervento	n. incidenti a bordo/n. passeggeri n. incidenti a bordo/n. auto n. navi classificate/totale navi n. natanti con dispositivi collegamento a terra % soddisfatti		rilevazione rilevazione rilevazione rilevazione sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Sicurezza personale e patrimoniale Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Denunce (furti, danni, molestie) Percezione complessiva livello sicurezza viaggio Denunce (furti, danni, molestie) Percezione complessiva livello sicurezza Regolarità complessiva servizio Puntualità (non legata a fattori esterni)	n. denunce/passeggeri % soddisfatti corse effettive/corse programmate % corse anticipo su programma > 5' % corse ritardo su programma > 10' % soddisfatti		rilevazione sondaggio rilevazione rilevazione sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche	Pulizia e condizioni igieniche Pulizia ordinaria dei mezzi Frequenza pulizia radicale Frequenza pulizia toilettes Percezione complessiva livello pulizia	Pulizia ordinaria dei mezzi Frequenza pulizia radicale Frequenza pulizia toilettes Percezione complessiva livello pulizia	n. interventi giornalieri/n. natanti frequenza in giorni n. volte/giorno % soddisfatti		rilevazione rilevazione rilevazione sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 7b		Segmento modale/settore		NAVIGAZIONE INTERNA		Modalità di rilevazione
Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)			
		Tipologia	Unità di misura			
Confortevolezza del viaggio	Affollamento		n. posti cabina/totale posti fissi posti offerti/totale viaggiatori posti a sedere/totale viaggiatori posti climatizzati/posti totali n. servizi igienici/posti totali % soddisfatti		rilevazione rilevazione rilevazione rilevazione sondaggio	
	Climatizzazione Disponibilità servizi igienici Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio		% mezzi sul totale % soddisfatti		rilevazione sondaggio	
Servizi aggiuntivi	Servizi accessori a disposizione (bar, ristorante, self service)) Percezione complessiva qualità servizi		posti offerti/totale posti toilettes dedicate/totale toilettes % soddisfatti		rilevazione rilevazione sondaggio	
	Possibilità trasporto passeggeri con handicap Toilettes per portatori handicap Percezione complessiva servizio		tempo medio (anche telefono) tempo medio su disservizi fascia orario operatività (anche telefono) % mezzi con dispositivi acustici e/o visivi/totale % sul totale		rilevazione rilevazione rilevazione rilevazione sondaggio	
Informazione alla clientela	Tempestività		% soddisfatti			
	Diffusione					
	Disponibilità orari agli approdi					
	Percezione esaustività informazioni					

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 7c		Segmento modale/settore		NAVIGAZIONE INTERNA		Modalità di rilevazione
Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (livello di servizio promesso)			
	Tipologia		Unità di misura			
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)		% soddisfatti			sondaggio
	Punti vendita territorio		n. sportelli aperti/popolazione residente modalità entro ..giorni % soddisfatti			rilevazione rilevazione sondaggio
Grado integrazione modale	Raccolta reclami Riscontro proposte e reclami Percezione complessiva					
	Coincidenza con altre modalità Percezione complessiva livello integrazione modale		n. corse intermodali /totale corse % soddisfatti			rilevazione sondaggio
Attenzione all'ambiente	Inquinamento acustico Inquinamento atmosferico Percezione complessiva		indici indici % soddisfatti			rilevazione rilevazione sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 8a		Segmento modale/settore		ACQUA-NAVIGAZIONE MARITTIMA	
Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione	
	Tipologia	Unità di misura			
Sicurezza del viaggio	Incidentalità passeggeri	n. incid. a bordo/n. pass. trasp.			rilevazione
	Incidentalità auto al seguito	n. incid. a bordo/ n. auto trasp.			rilevazione
	Applicazione safety management system	n. navi certificate/ totale			rilevazione
	Livello classificazione R.I.N.A.	n. navi con classe max/totale % soddisfatti			rilevazione
Sicurezza personale e patrimoniale	Percezione complessiva della sicurezza del viaggio				sondaggio
	Entità furti in cabina (solo viaggi m/l percorrenza)	n. furti a bordo/n. pass. trasp.			rilevazione
	Entità furti in auto	n. furti a bordo/n. auto trasp.			rilevazione
	Disponib. servizio deposito valori (solo viag. m/l percorren.)	n. navi dotate/totale			rilevazione
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Vigilanza delle aree parcheggio auto	aree monitorate/totale aree % soddisfatti			rilevazione
	Percezione complessiva sicurezza personale e patrimoniale				sondaggio
	Continuità del servizio (per singola linea)	gg. servizio / anno			rilevazione
	Frequenza del servizio (per singola linea)	n.colleg. / giorno (settim. ecc)			rilevazione
Pulizia e condizioni igieniche	Affidabilità del servizio (per singola linea)	viaggi effett. / viaggi progr			rilevazione
	Puntualità arrivi/partenze (per singola linea)	n.ritardi non imput. a fattori esterni/ n.totale arrivi-partenze % soddisfatti			rilevazione
	Percezione complessiva regolarità del servizio				sondaggio
	Adozione sistema di visite ispettive	ispezioni con valut. positiva/tot.			rilevazione
Confortevolezza del viaggio	Frequenza pulizia spazi pubblici	n. volte / giorno			rilevazione
	Frequenza pulizia toilette	n. volte / giorno			rilevazione
	Frequenza disinfezione e derattizzazione	n. volte / anno			rilevazione
	Disponibilità cestini porta-rifiuti	n./ml e/o n. / mq % soddisfatti			rilevazione
	Percezione complessiva del livello di pulizia				sondaggio
	Sistemazione in cabine/poltrone (viaggi m/l durata)	n.posti cab./poltr./tot.posti fissi			rilevazione
	Disponibilità posti a sedere (viaggi breve durata)	n.posti a sedere/tot. Pass.trasp.			rilevazione
	Climatizzazione	n.navi climatizzate/totale			rilevazione
	Sistemi di stabilizzazione anti-rollio	n.navi stabilizzate/totale % soddisfatti			rilevazione
	Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio				sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 8b		Segmento modale/settore		ACQUA-NAVIGAZIONE MARITTIMA		
Fattori di qualità	Indicatori di qualità			Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione	
	Tipologia	Unità di misura				
Servizi aggiuntivi a bordo	Servizi accessori a disposizione per singola linea e a singola tipologia (bar, ristorante, self service, TV, cinema, telefono, ecc.) Percezione complessiva della qualità		h. dispon.servizio/h. viaggio % soddisfatti		rilevazione sondaggio	
Servizi per viaggiatori portatori di handicap	Servizi ad uso viaggiatori portatori di handicap Rampe di accesso locali passeggeri Cabine e toilettes dedicate Percez. complessiva della qualità da parte dei port. di hand.	navi dotate / totale n. rampe n. cabine e toilettes % soddisfatti			rilevazione rilevazione rilevazione sondaggio	
Informazione alla clientela	Punti di informazione a terra Uffici sociali Agenzie di terzi Punti di informazione a bordo (per singola nave e tipologia) Percezione esaustività informazione	n. punti / n. totale scali imbarco n. uffici n. agenzie n. punti per unità % soddisfatti			Rilevazione Rilevazione Rilevazione Rilevazione Sondaggio	
Aspetti relazionali e comportamentali	Riconoscibilità personale front-line (cartellino identificativo) Presentabilità personale di front-line Percezione complessiva sul personale front-line	pers. identificabile/totale pers. person. in divisa / totale pers. % soddisfatti			Rilevazione Rilevazione Sondaggio	
Livello servizio sportello	Adozione sist. computerizzati emissione docum. di viaggio Adoz. sist. di razionalizzazione code: numeri, transenne, ecc. Percezione complessiva del livello di servizio di sportello	n. sportelli dotati/n. tot. sportelli n. scali dotati/n. totale scali % soddisfatti			Rilevazione Rilevazione Sondaggio	
Grado integrazione modale	Accesso a coincidenze d'orario con sistema ferroviario e/o di trasporto pubblico stradale (per singola linea) Percezione complessiva dell'integrazione modale	n. porti dotati/n. tot. porti serviti % soddisfatti			rilevazione sondaggio	
Attenzione all'ambiente	Sistemi e procedure antinquinamento marino Sistemi e procedure antinquinamento atmosferico Sistemi e procedure antinquinamento acustico Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente	n. navi dotate / n. totale navi n. navi dotate / n. totale navi n. navi dotate / n. totale navi % soddisfatti			rilevazione rilevazione rilevazione sondaggio	

Carta Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 9a		Segmento modale/settore		COMPAGNIE AEREE		Modalità di rilevazione
Fattori di qualità	Indicatori di qualità			Standard di qualità (Livello di servizio promesso)		
	Tipologia	Unità di misura				
Sicurezza del viaggio	Anomalie compatibili		n. anomalie on board		rilevazione	
	Percezione complessiva sicurezza del viaggio		% soddisfatti		sondaggio	
Sicurezza personale e patrimoniale	Organizzazione sistema Aeroportuale		persone / sistemi dedicati		rilevazione	
	Furti e manomissioni bagagli-merci-posta		casi su totale bagagli		rilevazione	
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Percezione complessiva sicurezza personale e patrimoniale		% soddisfatti		sondaggio	
	Numero viaggi effettuati / programmati		% voli effettuati		rilevazione	
	Rispetto orario programmato		% ritardo in partenza		rilevazione	
	Regolarità consegna bagagli		% bag. consegn. entro termini		rilevazione	
Pulizia e condizioni igieniche	Percezione complessiva regolarità del servizio		% soddisfatti		sondaggio	
	Condizioni igieniche		% casi anomali su totale		rilevazione	
	Verifica del livello di percezione A/M		% soddisfatti		sondaggio	
	Condizioni servizio sale d'aspetto		% anomalie su sale tot.		rilevazione	
Confortevolezza del viaggio	Percezione complessiva pulizia		% soddisfatti		sondaggio	
	Percezione del comfort a bordo		% soddisfatti		sondaggio	
	Comfort poltrone, intrattenimenti, riviste/quotidiani		% clienti soddisfatti		rilevazione	
	Qualità pasti a bordo		% soddisfatti		sondaggio	
	Percezione complessiva del livello di confortevolezza		% soddisfatti		sondaggio	

Carta dei Servizi Settore Trasporti

Fattori di qualità		Segmento modale/settore		COMPAGNIE AEREE		Modalità di rilevazione
		Indicatori di qualità		Unità di misura		
		Tipologia				
Servizi aggiuntivi		Duty free, telef., audiov., infomidi dedicati, pick up, Sala Arriva		% clienti soddisfatti		sondaggio
Informazione alla clientela		Percezione complessiva livello servizi aggiuntivi		% soddisfatti		sondaggio
		Servizi garantiti in caso di sciopero		% clienti soddisfatti		sondaggio
Aspetti relazionali e comportamentali		Variazione orari di partenza, servizi offerti		% soddisfatti		sondaggio
		Percezione dell'esclusività dell'informazione		% soddisfatti		sondaggio
		Cura dell'aspetto e dell'uniforme		% clienti soddisfatti		sondaggio
		Riconoscibilità		% casi non in linea con obiettivi		rilevazione
Livello servizio sportello		Attenzione al cliente		% casi non in linea con obiettivi		rilevazione
		Efficienza, cortesia, disponibilità		% casi non in linea con obiettivi		rilevazione
		Percezione compl. liv. aspetti relazionali e comportamentali		% casi non in linea con obiettivi		rilevazione
		Tempi di attesa code (ck in e agenzie)		% soddisfatti		sondaggio
Grado integrazione modale		Tempi di attesa al telefono		% attese oltre obiettivi		sondaggio
		Percezione complessiva livello servizio sportello		% clienti soddisfatti		rilevazione
Attenzione all'ambiente		Percezione complessiva gradi integrazione modale		% soddisfatti		sondaggio
		Rumore		omologazione		rilevazione
		Pollution		omologazione		rilevazione
		Percezione complessiva attenzione all'ambiente		% soddisfatti		sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 10a		Segmento modale/settore		STAZIONI FERROVIARIE NAZIONALI		
Fattori di qualità	Indicatori di qualità			Standard di qualità (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione	
	Tipologia		Unità di misura			
Sicurezza del viaggio	percezione complessiva della sicurezza del viaggio		% soddisfatti		sondaggio	
	Entità fenomeno		furti / viaggiatori		rilevazione	
Sicurezza patrimoniale	Azione vigilanza		n. agenti / n. viaggiatori		rilevazione	
	Percezione complessiva della sicurezza personale		% soddisfatti		sondaggio	
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Copertura oraria delle biglietterie		h. apertura biglietti. / gg h servizio treni / gg		rilevazione	
	Percezione complessiva della regolarità del servizio		% soddisfatti		rilevazione sondaggio	
Pulizia e condizioni igieniche	Utilizzo imprese pulizia certificate ISO 9000		n. ditte certificate/n. tot. ditte		rilevazione	
	Frequenza pulizia spazi pubblici		n. volte al giorno		rilevazione	
	Frequenza pulizia toilettes		n. volte al giorno		rilevazione	
	Frequenza disinfezione e derattizzazione		n. volte anno		rilevazione	
	Disponibilità cestini portarifiuti		n. cestini / mq		rilevazione	
	Percezione complessiva del livello di pulizia		% soddisfatti		sondaggio	
Confortevolezza del viaggio	Disponibilità sale di attesa		si-no		rilevazione	
	Disponibilità scale mobili		si-no		rilevazione	
	Disponibilità sala nursery		si-no		rilevazione	
	Disponibilità carrelli portabagagli		si-no		rilevazione	
	Disponibilità portabagagli a mano		si-no		rilevazione	
	Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio		% soddisfatti		sondaggio	

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 10b		Segmento modale/settore		STAZIONI FERROVIARIE NAZIONALI		
Fattori di qualità	Indicatori di qualità				Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
	Tipologia		Unità di misura			
Servizi aggiuntivi a terra	Disponibilità telefoni pubblici	n. telefoni / n. viaggiatori		rilevazione rilevazione rilevazione sondaggio		
	Disponibilità servizi e attività commerciali	si-no				
	Orari di apertura servizi commerciali rispetto al traffico	orar. di apert. / orar. traff. treni				
	Livello di percezione complessiva servizi aggiuntivi	% soddisfatti				
Servizi per viaggiatori portatori handicap	Presenza servizi assistenza	si-no		rilevazione sondaggio		
	Livello di percezione compl. servizi per portatori di handicap	% soddisfatti				
	Tipologia di informazioni				
	Tempi attesa allo sportello informazioni	% attese > (10' - 15')				
Informazione alla clientela	Arco temporale coperto da informazioni	ore / giorno		rilevazione rilevazione rilevazione sondaggio		
	Percezione complessiva sulla esautività delle informazioni	% soddisfatti				
	Percezione presentabilità personale front-line	% soddisfatti				
	Percezione riconoscibilità personale front-line	% soddisfatti				
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione comportamento personale front-line	% soddisfatti		sondaggio		
	Percezione complessiva sul personale di front-line	% soddisfatti				
	Servizio di sportello	n. sport. aperti/n. sport. dispon.				
	Tempi di attesa alle biglietterie	% attesa > (10'-15')				
Livello servizio sportello	Percezione complessiva del livello di servizio di sportello	% soddisfatti		rilevazione rilevazione sondaggio		
	% stazioni collegate con servizi pubblici urbani	% attesa (0'-15')				
	Tempi di attesa (medi) per cambio vettore	% attesa (0'-15')				
	% stazioni dotate di parcheggi	% soddisfatti				
Grado integrazione modale	Percezione complessiva integrazione modale	% soddisfatti		rilevazione rilevazione rilevazione sondaggio		
	Indici di inquinamento	% soddisfatti				
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% soddisfatti				
	Attenzione all'ambiente	% soddisfatti				

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 11a		Segmento modale/settore		STAZIONI FERROVIARIE LOCALI-FERMATE		
Fattori di qualità	Indicatori di qualità				Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
	Tipologia		Unità di misura			
Sicurezza del viaggio (impianti)	Sicurezza del viaggio	Controllo degli accessi	Percezione complessiva della sicurezza del viaggio	n. stazioni munite / totale		rilevazione
	Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie...)		% soddisfatti		sondaggio
		Efficacia azioni di vigilanza		n. denunce / viaggiatori		rilevazione
		Percezione compl. della sicurezza personale e patrimoniale		% soddisfatti		sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Pulizia e condizioni igieniche	Percezione complessiva della regolarità del servizio		% soddisfatti		sondaggio
		Utilizzo imprese pulizia qualificate e/o certificate ISO 9000				rilevazione
		Frequenza pulizia spazi pubblici		n. ditte qual. certif./n. tot. ditte		rilevazione
		Frequenza pulizia toilettes		n. volte alla settimana		rilevazione
Confortevolezza del viaggio		Frequenza disinfezione e derattizzazione		n. volte alla settimana		rilevazione
		Disponibilità cestini portarifiuti		n. volte		rilevazione
		Percezione complessiva del livello di pulizia		n. cestini / mq		rilevazione
				% soddisfatti		sondaggio
		Disponibilità sale di attesa		stazioni munite / tot. stazioni		rilevazione
		Disponibilità scale mobili		stazioni munite / tot. stazioni		rilevazione
		Disponibilità sottopassaggio		stazioni munite / tot. stazioni		rilevazione
		Disponibilità pensilina		stazioni munite / tot. stazioni		rilevazione
		Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio		% soddisfatti		sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 11b		Segmento modale/settore	STAZIONI FERROVIARIE LOCALI-FERMATE	
Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura		
Servizi aggiuntivi a terra	Disponibilità telefoni pubblici	n. telefoni / n. viaggiatori		
	Disponibilità servizi e attività commerciali	n. esercizi / n. stazioni		
Servizi per viaggiatori portatori handicap	Orari di apertura servizi commerciali rispetto al traffico	ora di apert. / ora di servizio		
	Livello di percezione complessiva servizi aggiuntivi	% soddisfatti		
Informazione alla clientela	Presenza servizi assistenza	sì-no		
	Livello di percezione compl. servizi per portatori di handicap	% soddisfatti		
Aspetti relazionali e comportamentali	Staz. con disponib. orari, tariffe, condiz. viagg., carta servizi	n. staz. munite / tot. stazioni		
	Tempi attesi allo sportello informazioni	% attesa > 5'		
Livello servizio sportello	Sportelli informazione automatici	n. staz. munite / tot. stazioni		
	Percezione complessiva sulla esattività delle informazioni	% soddisfatti		
Grado integrazione modale	Percezione presentabilità personale front-line	% soddisfatti		
	Percezione riconoscibilità personale front-line	% soddisfatti		
Attenzione all'ambiente	Percezione comportamento personale front-line	% soddisfatti		
	Percezione complessiva sul personale di front-line	% soddisfatti		
Servizio di sportello (biglietteria)	Servizio di sportello (biglietteria)	n. sp. aper. (anche aut.) / n. viagg.		
	Dotazione emittitrici automatiche biglietti	n. medio / n. stazioni		
Grado integrazione modale	Tempo di attesa alle biglietterie	% attesa > 5'		
	Percezione complessiva del livello di servizio di sportello	% soddisfatti		
Attenzione all'ambiente	Disponibilità informazioni e biglietti di altri vettori	n. staz. munite / tot. stazioni		
	% stazioni dotate di parcheggi:			
Grado integrazione modale	Taxi and ride	n. staz. munite / tot. stazioni		
	Park and ride	n. staz. munite / tot. stazioni		
Attenzione all'ambiente	Bike and ride	n. posti / totale viaggiatori		
	Bus and ride	n. staz. munite / tot. stazioni		
Grado integrazione modale	Percezione complessiva integrazione modale	n. staz. munite / tot. stazioni		
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% soddisfatti		

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 12a		Segmento modale/settore		AUTOSTAZIONI BUS TERMINAL	
Fattori di qualità	Indicatori di qualità			Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
	Tipologia		Unità di misura		
Sicurezza del viaggio (impianti)	Sicurezza della mobilità interna		n. sinistri / n corse in part. n. sinistri / viaggiatori anno % soddisfatti		rilevazione rilevazione sondaggio
	Percezione complessiva della sicurezza degli impianti				
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie...)		n. denunce / viaggiatori % soddisfatti		rilevazione sondaggio sondaggio
	Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza		% soddisfatti		sondaggio
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Percezione compl. della sicurezza personale e patrimoniale		% soddisfatti		rilevazione sondaggio
	Copertura del servizio		giornata apertura anno % soddisfatti		rilevazione sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche	Percezione complessiva della regolarità del servizio		% soddisfatti		rilevazione
	Frequenza pulizia spazi coperti		n.interventi / giorno		rilevazione
	Frequenza pulizia spazi scoperti		n. interventi / settimana		rilevazione
	Frequenza pulizia toilettes		n. interventi / giorno % soddisfatti		rilevazione sondaggio
Confortevolezza del viaggio	Percezione complessiva del livello di pulizia		% soddisfatti		sondaggio
	Disponibilità sale di attesa riscaldate		sl - no		rilevazione
	Disponibilità sale di attesa climatizzate		sl - no		rilevazione
	Percezione complessiva della confortevolezza delle strutture		% soddisfatti		sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

Segmento modale/settore		AUTOSTAZIONI BUS TERMINAL		
SCHEDA n. 12b	Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Modalità di rilevazione
		Tipologia	Unità di misura	Standard di qualità (Livello di servizio promesso)
Servizi aggiuntivi		Disponibilità telefoni pubblici	n. telefoni / n. viaggiatori	rilevazione
		Disponibilità servizi e attività commerciali	n. esercizi / n. stazioni	
Servizi per viaggiatori portatori handicap		Orari di apertura servizi commerciali rispetto al traffico	orar. di apert./orar. serv. feriali	rilevazione
		Livello di percezione complessiva servizi aggiuntivi	orar. di apert./orar. serv. festivi % soddisfatti	rilevazione
Informazione alla clientela		Presenza servizi assistenza	si - no	sondaggio
		Livello di percezione compl. servizi per portatori di handicap	% soddisfatti	sondaggio
		Informazioni aziendali	si - no	rilevazione
		Informazioni su altri vettori	si - no	rilevazione
		Arco temporale apertura informazioni	orari apert./orario serv. feriali	rilevazione
		Tempi attesa allo sportello informazioni	orari apert./orario serv. festivo	rilevazione
		Audiovisivi di stazioni per portatori di handicap	% attesa > 5'	rilevazione
		Percezione complessiva sulla esattività delle informazioni	si - no; numero % soddisfatti	sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 12c		Segmento modale/settore		AUTOSTAZIONI BUS TERMINAL	
Fattori di qualità	Indicatori di qualità			Standard di qualità (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
	Tipologia		Unità di misura		
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva livello aspetti relazionali e comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)				
Livello servizio sportello	Servizio di sportello Tempi di attesa alla biglietteria Percezione complessiva del livello di servizio di sportello			% soddisfatti n. sp. aper. (anche aut.)/n. viagg. % attesa > 5' % soddisfatti	sondaggio rilevazione rilevazione sondaggio
Grado integrazione modale	Linee urbane in transito Stazione ferroviaria Porto/aeroporto Parcheggio auto Parcheggio bici Parcheggio taxi Percezione complessiva integrazione modale			colleg. si-no/tempo di accesso colleg. si-no/tempo di accesso colleg. si-no/tempo di accesso colleg. si-no/tempo di accesso colleg. si-no/tempo di accesso colleg. si-no/tempo di accesso % soddisfatti	rilevazione rilevazione rilevazione rilevazione rilevazione rilevazione sondaggio
Attenzione all'ambiente	Inquinamento acustico Inquinamento atmosferico Percezione complessiva attenzione all'ambiente			indici indici % soddisfatti	rilevazione rilevazione sondaggio

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 13a		Segmento modale/settore		VIABILITA' NAZIONALE (*)		Modalità di rilevazione
Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (livello di servizio promesso)			
	Tipologia	Unità di misura				
Sicurezza del viaggio						
Sicurezza personale e patrimoniale						
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)						
Pulizia e condizioni igieniche						
Confortevolezza del viaggio						

(*) per memoria

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 13b	Segmento modale/settore		VIABILITA' NAZIONALE (*)	
Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura		
Servizi aggiuntivi a bordo				
Servizi per viaggiatori portatori handicap				
Informazione alla clientela				
Aspetti relazionali e comportamentali				
Livello servizio sportello				
Grado integrazione modale				
Attenzione all'ambiente				

(*) per memoria

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 14a	Segmento modale/settore		PORTI SOC. GESTIONE SERVIZI PORTUALI (*)	
	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Fattori di qualità	Tipologia	Unità di misura		
Sicurezza del viaggio				
Sicurezza personale e patrimoniale				
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)				
Pulizia e condizioni igieniche				
Confortevolezza del viaggio				

(*) per memoria

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 14b	Segmento modale/settore	PORTI SOC. GESTIONE SERVIZI PORTUALI (*)		
Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità (Livello di servizio promesso)		Modalità di rilevazione
		Tipologia	Unità di misura	
Servizi aggiuntivi a bordo				
Servizi per viaggiatori portatori handicap				
Informazione alla clientela				
Aspetti relazionali e comportamentali				
Livello servizio sportello				
Grado integrazione modale				
Attenzione all'ambiente				

(*) per memoria

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 15a		Segmento modale/settore		AEROPORTI SOC. GESTIONE AEROPOR.LE (*)	
Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Unità di misura		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
		Tipologia			
Sicurezza del viaggio	Densità di apparecchi controllo radiogeno bagagli Presenza del servizio medico interno Percezione livello di sicurezza da parte dei passeggeri Percezione livello di sicurezza da parte degli operatori		n° / MPA (*) si / no % soddisfatti % soddisfatti		Rilevazione Rilevazione Sondaggio Sondaggio
		Furti a bagagli Furti auto nel parcheggio Presenza del servizio di vigilanza interno Furti a passeggeri / utenti Percezione compl. livello sicurezza patrimoniale dello scalo	n° annuo / MPA n° annuo / MPA si / no n° annuo MPA % soddisfatti		Rilevazione Rilevazione Rilevazione Rilevazione Sondaggio
		Ritardi nei voli dovuti al gestore aeroportuale Bagagli disguidati dallo scalo Tempo max di riconsegna primo e ultimo bagaglio per volo Tempo max di attesa a bordo allo sbarco del 1° passeggero Percez. compl. regolarità del servizio da parte dei passeggeri Percez. compl. regolarità del servizio da parte degli operatori	n° / movimenti annui n° / tot. annuo bagagli minuti da block-on minuti da block-on % soddisfatti % soddisfatti		Rilevazione Rilevazione Rilevazione Rilevazione Sondaggio Sondaggio
		Disponibilità toilette Pulizia toilette Percezione livello di pulizia da parte dei passeggeri Percezione livello di pulizia da parte degli operatori	n° / MPA n° volte al giorno % soddisfatti % soddisfatti		Rilevazione Rilevazione Sondaggio Sondaggio
Confortevolezza della permanenza in aeroporto	Disponibilità di spazio per i passeggeri Disponibilità posti a sedere per attesa Efficienza impianto di climatizzazione Disponibilità carrelli portabagagli Effic. impianti meccan. di trasferimento verticale e orizzontale Percezione complessiva del livello di confortevolezza		mq / TPHP (**) n° / MPA % soddisfatti n° / MPA % soddisfatti % soddisfatti		Rilevazione Rilevazione Sondaggio Rilevazione Sondaggio Sondaggio

(*) MPA = milioni di passeggeri / anno; (**) TPHP = Typical Peak Hour Passengers

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 15b		Segmento modale/settore		AEROPORTI SOC. GESTIONE AEROPOR.LE (*)	
Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità (Livello di servizio promesso)		Modalità di rilevazione	
		Tipologia	Unità di misura		
Servizi aggiuntivi	Disponibilità telefoni pubblici		n° / MPA		rilevazione
	Disponibilità bar, tavola calda, ristoranti		n° / MPA		rilevazione
	Disponibilità e capienza deposito bagagli		n° posti bagaglio / MPA		rilevazione
	Percez. compl. su dispon. eff. servizi complementari (sala Vip, nursery, sala disabili e minori non accompagnati, servizi di intrattenimento)		% soddisfatti		sondaggio
	Percez. compl. su dispon. eff. servizi pubblica utilità (sportelli bancari, ufficio postale, farmacia, edicola)		% soddisfatti		sondaggio
Informazione alla clientela	Percez. compl. su disp. qualità prezzi esercizi comm. aeroporto (negozi, duty free shops, autonoleggi, ecc.)		% soddisfatti		sondaggio
	Diffusione visiva delle informazioni sui voli		n° unità / MPA		rilevazione
Aspetti relazionali e comportamentali	Disponibilità fonti informative di orientamento / help desk		n° / MPA		rilevazione
	Percez. compl. della clientela sull'efficienza dell'informazione		% soddisfatti		sondaggio
	Percez. clienti su riconoscibilità personale operativo		% soddisfatti		sondaggio
	Percez. clienti su cortesia personale operativo		% soddisfatti		sondaggio
	Percez. clienti su professionalità personale operativo		% soddisfatti		sondaggio
Servizi di sportello / varco	Percez. complessiva sul personale di front-line		% soddisfatti		sondaggio
	Attesa al check-in		n° max persone in coda		rilevazione
	Attesa alla biglietteria		n° max persone in coda		rilevazione
	Attesa ai controlli di sicurezza		n° max persone in coda		rilevazione
	Attesa ai controlli doganali e di frontiera		n° max persone in coda		rilevazione
Integrazione modale	Percez. compl. dei clienti sul personale di sportello e di varco		% soddisfatti		sondaggio
	Disponibilità parcheggi auto		posti auto / MPA		rilevazione
	Efficienza servizio taxi area arrivi		tempo max attesa		rilevazione
	Disponibilità collegamento bus/treno con centro città		si / no		rilevazione
Attenzione all'ambiente	Frequenza servizio collegamento (se disponibile)		frequenza in minuti		rilevazione
	Percezione complessiva del livello di integrazione modale		% soddisfatti		sondaggio
	Disponib. di sistema di monitoraggio inquinamento acustico		si / no		rilevazione
	Disponib. di sistema di monitoraggio inquinamento ambient.		si / no		rilevazione
		Percezione complessiva del pubblico sull'impatto ambientale	% valutazioni negative		sondaggio

(*) MPA = milioni di passeggeri / anno; (**) TPHP = Typical Peak Hour Passengers

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEMA n. 16a	Segmento modale/settore		VOLO-CONTROLLORI DI VOLO (*)	
	Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)
		Tipologia	Unità di misura	
Sicurezza del viaggio				
Sicurezza personale e patrimoniale				
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)				
Pulizia e condizioni igieniche				
Confortevolezza del viaggio				

(*) per memoria

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 16b	Segmento modale/settore	VOLO-CONTROLLORI DI VOLO (*)		
		Indicatori di qualità		Modalità di rilevazione
Fattori di qualità		Tipologia	Unità di misura	Standard di qualità (Livello di servizio promesso)
Servizi aggiuntivi a bordo				
Servizi per viaggiatori portatori handicap				
Informazione ⁵⁶ alla clientela				
Aspetti relazionali e comportamentali				
Livello servizio sportello				
Grado integrazione modale				
Attenzione all'ambiente				

(*) per memoria

3.3 LA SCHEDA DI INTEGRAZIONE MODALE

La *Scheda di Integrazione Modale* si prefigge l'obiettivo di monitorare *il grado di integrazione modale* conseguito complessivamente nel settore dei trasporti, al fine di individuare e di analizzare le criticità presenti nei "momenti di confine" fra le diverse modalità di trasporto; tali dati verrebbero a costituire un quadro rappresentativo della situazione utile per la individuazione delle possibili soluzioni.

La presente *Scheda di Integrazione Modale* costituisce il momento di sintesi dell'insieme delle informazioni e dei dati che ogni singola azienda elabora durante la gestione della propria carta aziendale, relativamente ai seguenti fattori della qualità del servizio:

- integrazione modale;
- pulizia e condizioni igieniche dei nodi;
- servizi aggiuntivi nei nodi;
- informazioni alla clientela.

La presente *Scheda* è articolata in due parti:
trasporto nazionale (lunghe distanze);
trasporto regionale (urbano ed extraurbano).

Per ognuna di queste, vengono individuati tre set di indicatori in grado di misurare il "grado di integrazione" tra le diverse modalità di trasporto:

- a. indicatori quantitativi (parcheggi; collegamenti; frequenze; e così via);
- b. indicatori qualitativi (condizioni di attesa; informazioni disponibili; accordi; ecc.);
- c. indicatori economici (integrazione tariffaria; ecc.).

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 17a	Segmento modale/settore			INTERMODALITA'	
	COLLEGAMENTI	TRA FERROVIA E AEROPORTI	TRA FERROVIA E PORTI	TRA AEROPORTI E PORTI	
Indicatori quantitativi 1. % collegamenti diretti (1) <i>Di cui (2):</i> - Su impianti fissi (3) Frequenza media Tempo di percorrenza Su autobus di linea Frequenza media Tempo di percorrenza - Su taxi Tempo medio di attesa Tempo di percorrenza 2. Su mezzo privato Parcheggi Tempo di percorrenza					
Indicatori qualitativi Servizi disponibili nei punti di scambio - Con impianti fissi - Con autobus di linea - Con taxi - Parcheggi					
Indicatori economici 1. Tariffe / prezzi: - Su impianti fissi - Su autobus di linea - Su taxi 2. Accordi econom. con gestori trasporto - Su impianti fissi - Su autobus di linea - Su taxi 3. Costo del trasporto privato - Parcheggi					

(1) Per esempio, per i collegamenti fra ferrovie e aeroporti, si intende la percentuale delle stazioni ferroviarie in cui vi sono collegamenti regolari con aeroporti e viceversa.

(2) Le informazioni verranno opportunamente pesate per tenere conto delle caratteristiche delle stazioni ferroviarie, degli aeroporti e dei porti (volumi di traffico, ecc.).

(3) Per impianti fissi, si intende: metropolitane, tranvie e servizi ferroviari delle ferrovie in concessione ed in gestioni commissariati governative.

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 17b	Segmento modale/settore	INTERMODALITA'		
		TRASPORTO NAZIONALE - LUNGHE DISTANZE	PORTI	AEROPORTI
COLLEGAMENTI	FERROVIA			
Indicatori quantitativi 1. % collegamenti con impianti fissi (3) Frequenza media 2. % colleg. con autobus di linea Frequenza media 3. % collegamenti con taxi Tempo medio di attesa 4. Su mezzo privato - Parcheggio - Su taxi - Collegamenti viabilità primaria Distanza in km Tempo medio necessario - Collegamenti viabilità secondaria Distanza in km Tempo medio necessario				
Indicatori qualitativi Servizi disponibili nei punti di scambio - Con impianti fissi - Con autobus di linea Con taxi - Parcheggio				
Indicatori economici 1. Tariffe / prezzi: - Su impianti fissi - Su autobus di linea - Su taxi 2. Accordi econom. con gestori trasporto - Su impianti fissi - Su autobus di linea - Su taxi 3. Costo del trasporto privato - Parcheggio				

- (1) Per esempio, per i collegamenti fra ferrovie e aeroporti, si intende la percentuale delle stazioni ferroviarie in cui vi sono collegamenti regolari con aeroporti e viceversa.
- (2) Le informazioni verranno opportunamente pesate per tenere conto delle caratteristiche delle stazioni ferroviarie, degli aeroporti e dei porti (volumi di traffico, ecc.).
- (3) Per impianti fissi, si intende: metropolitane, tranvie e servizi ferroviari delle ferrovie in concessione ed in gestioni commissariati governative.

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 17c	Segmento modale/settore						INTERMODALITA' TRASPORTO REGIONALE URBANO ED EXTRAURBANO		
	COLLEGAMENTI	TRA AUTOBUS DI LINEA E IMPIANTI FISSI (1)	TRA AUTOBUS DI LINEA E SERVIZI FERROVIARI	TRA IMPIANTI FISSI E SERVIZI FERROVIARI	TRA AUTOBUS DI LINEA	TRA SERVIZI FERROVIARI	TRA IMPIANTI FISSI		
<i>Indicatori quantitativi (2)</i> % collegamenti Frequenza media									
<i>Indicatori qualitativi</i> Servizi disponibili nei punti di scambio									
<i>Indicatori economici</i> 1. Tariffe / prezzi 2. Accordi econ. con gestori trasporto									

(1) Per impianti fissi si intende: metropolitane, tranvie e servizi ferroviari delle ferrovie in concessione ed in gestioni commissariati governative.

(2) Le informazioni verranno opportunamente pesate per tener conto delle caratteristiche delle stazioni ferroviarie, degli aeroporti e dei porti (volumi di traffico, ecc.)

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 17d	Segmento modale/settore		
	INTERMODALITA' TRASPORTO REGIONALE URBANO ED EXTRAURBANO		
ALTRI COLLEGAMENTI CON:	AUTOBUS DI LINEA	IMPIANTI FISSI (1)	SERVIZIO FERROVIARIO
<i>Indicatori quantitativi (2)</i> 1. % collegamento con taxi Tempo medio di attesa 2. Su mezzo privato Parcheggi - Collegamenti viabilità primaria Distanza in km Tempo medio necessario - Collegamenti viabilità secondaria Distanza in km Tempo medio necessario			
<i>Indicatori qualitativi</i> Servizi disponibili nei punti di scambio - Con taxi - Parcheggi			
<i>Indicatori economici</i> 1. Accordi econ. con gestori trasporto 2. Parcheggi - Costo - Accordi			

(1) Per impianti fissi si intende: metropolitane, tranvie e servizi ferroviari delle ferrovie in concessione ed in gestioni commissariati governative.

(2) Le informazioni verranno opportunamente pesate per tener conto delle caratteristiche delle stazioni ferroviarie, degli aeroporti e dei porti (volumi di traffico, ecc.)

4. ALLEGATI

4.1 IL CONCETTO DI "VIAGGIO"

Il viaggio deve essere inteso nella sua accezione più ampia. Esso, infatti, inizia nel momento in cui sorge l'esigenza di spostarsi e termina quando si arriva alla destinazione finale, assieme con i beni che accompagnano il viaggiatore (ad esempio: bagagli per i viaggi aerei; auto per i viaggi in navi traghetto; ecc).

I soggetti erogatori delle diverse modalità di trasporto sono direttamente responsabili dei livelli prestazionali, qualitativi e quantitativi, del ventaglio di servizi offerti; conseguentemente, essi sono tenuti ad intervenire per le parti di competenza.

I soggetti devono, comunque, monitorare e tenere in considerazione le problematiche connesse con i momenti di confine tra due o più segmenti modali, al fine di evitare che si realizzino gravose discontinuità (e/o criticità) nel viaggio.

I segmenti modali ed i servizi connessi.

Il Ministero, d'intesa con i soggetti erogatori, definisce una matrice d'integrazione modale che disegni una rete di collegamenti Origine/Destinazione: per ciascun segmento modale vanno individuati i "centri di decisione" per le scelte ed i "centri di responsabilità" per gli aspetti prettamente operativi.

<u>ROTAIA</u>	impianti fissi	- ferrovie nazionali - ferrovie locali - metropolitane, tranvie e funicolari
<u>STRADA</u>	autolinee	- regionali (urbane, extraurbane) - nazionali e internazionali
	taxi e noleggio con conducente	
<u>ACQUA</u>	navigazione	- interna (lacuale, fluviale e lagunare) - marittima (di breve o media/lunga durata)
<u>ARIA</u>	volo	- compagnie aeree

NODI E INFRASTRUTTURA

stazioni ferroviarie	- d'interesse nazionale - d'interesse locale
terminal	- autostazioni
viabilità nazionale (primaria, secondaria e locale)	
porti	- stazioni marittime - operatori servizi portuali
aeroporti	- società di gestione - società di servizi
volo	- controllori di volo

Condizionano il livello di erogazione e di qualità del servizio, oltre all'esercizio dello stesso diritto alla mobilità, anche i seguenti *servizi connessi*:

- servizi degli enti locali e degli uffici periferici della P.A.,
- servizi di ordine pubblico;
- servizi di pubblica utilità (dogana; vigili del fuoco; sanità; ecc.);
- agenzie di viaggio;
- gestione parcheggi;
- altri.

4.2. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Al cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando servizi di trasporto pubblici, vanno riconosciuti i seguenti *diritti del viaggiatore*:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano (se possibile) integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (se possibile), in caso di anomalie o d'incidente;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle stazioni/aeroporti; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture. Sale (o ambienti) di attesa attrezzati (riscaldamento, sedili, servizi igienici, ecc.);
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati (prenotazione dei posti, pasti compresi nel biglietto, supplementi, ecc.);
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni, depositi bagagli, ecc.) ed ai varchi/filtri; possibilità di conoscere prima i probabili tempi di attesa (anche mediante numero elimina-file o sistemi similari);
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni).

Il cittadino che viaggia ha i seguenti **doveri** da rispettare:

- non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere;
- non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare, se indicato;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza ed alle pratiche doganali;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

4.3. LA QUALITÀ E LA CARTA

La carta costituisce l'impegno dei soggetti erogatori ad orientare le azioni alla gestione della qualità, coerentemente con quanto previsto dalla normativa della serie UNI EN ISO 9000, relativamente alla Assicurazione Qualità.

Per le forniture di prodotti e di servizi, è indispensabile tendere progressivamente alla totale "qualificazione" dei fornitori, graduando i criteri di qualificazione in funzione dell'importanza che ciascun prodotto/servizio riveste all'interno dell'intero processo produttivo.

In particolare, va richiesta la Certificazione dei Sistemi Qualità Aziendali - in conformità alle norme ISO 9000 - per quanto riguarda i prodotti/servizi più importanti; mentre per quelli più critici devono essere preventivamente richiesti ed approvati anche gli specifici Piani della Qualità.

Nella carta i soggetti erogatori indicano la "**struttura**" (preferibilmente quella preposta alla qualità collegata direttamente con il vertice aziendale) incaricata della gestione interna della carta, nella logica della qualità:

- per coordinare tutte le iniziative aziendali interne ("qualità interna"), pianificate per consentire all'organizzazione ed ai dipendenti di rispettare gli impegni assunti nei confronti con l'utenza (le "specifiche del servizio");
- che costituisca una sorta di Referente/interfaccia nel rapporto tra utenza (soprattutto se organizzata attraverso le Associazioni dei Consumatori) ed il soggetto erogatore, in relazione alla qualità complessiva dello stesso.

99A0484

DOMENICO CORTESANI, *direttore*

FRANCESCO NOCITA, *redattore*

ALFONSO ANDRIANI, *vice redattore*

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO

LIBRERIE CONCESSIONARIE PRESSO LE QUALI È IN VENDITA LA GAZZETTA UFFICIALE

ABRUZZO

- ◇ **CHIETI**
LIBRERIA PIROLA MAGGIOLI - DE LUCA
Via A. Herio, 21
- ◇ **L'AQUILA**
LIBRERIA LA LUNA
Viale Persichetti, 9/A
- ◇ **PESCARA**
LIBRERIA COSTANTINI DIDATTICA
Corso V. Emanuele, 146
LIBRERIA DELL'UNIVERSITÀ
Via Galilei (ang. via Gramsci)
- ◇ **SULMONA**
LIBRERIA UFFICIO IN
Circonv. Occidentale, 10
- ◇ **TERAMO**
LIBRERIA DE LUCA
Via Riccitelli, 6

BASILICATA

- ◇ **MATERA**
LIBRERIA MONTEMURRO
Via delle Beccherie, 69
- ◇ **POTENZA**
LIBRERIA PAGGI ROSA
Via Pretoria

CALABRIA

- ◇ **CATANZARO**
LIBRERIA NISTICÒ
Via A. Daniele, 27
- ◇ **COSENZA**
LIBRERIA DOMUS
Via Monte Santo, 70/A
- ◇ **PALMI**
LIBRERIA IL TEMPERINO
Via Roma, 31
- ◇ **REGGIO CALABRIA**
LIBRERIA L'UFFICIO
Via B. Buozzi, 23/A/B/C
- ◇ **VIBO VALENTIA**
LIBRERIA AZZURRA
Corso V. Emanuele III

CAMPANIA

- ◇ **ANGRI**
CARTOLIBRERIA AMATO
Via dei Goti, 11
- ◇ **AVELLINO**
LIBRERIA GUIDA 3
Via Vasto, 15
LIBRERIA PIROLA MAGGIOLI
Via Matteotti, 30-32
CARTOLIBRERIA CESA
Via G. Nappi, 47
- ◇ **BENEVENTO**
LIBRERIA LA GIUDIZIARIA
Via F. Paga, 11
LIBRERIA MASONE
Viale Rettori, 71
- ◇ **CASERTA**
LIBRERIA GUIDA 3
Via Caduti sul Lavoro, 29-33
- ◇ **CASTELLAMMARE DI STABIA**
LINEA SCUOLA
Via Raiola, 69/D
- ◇ **CAVA DEI TIRRENI**
LIBRERIA RONDINELLA
Corso Umberto I, 253
- ◇ **ISCHIA PORTO**
LIBRERIA GUIDA 3
Via Sogliuzzo
- ◇ **NAPOLI**
LIBRERIA LEGISLATIVA MAJOLO
Via Caravita, 30
LIBRERIA GUIDA 1
Via Portalba, 20-23
LIBRERIA L'ATENEO
Viale Augusto, 168-170
LIBRERIA GUIDA 2
Via Merliani, 118
LIBRERIA TRAMA
Piazza Cavour, 75
LIBRERIA I.B.S.
Salita del Casale, 18
- ◇ **NOCERA INFERIORE**
LIBRERIA LEGISLATIVA CRISCUOLO
Via Fava, 51;

- ◇ **POLLA**
CARTOLIBRERIA GM
Via Crispi
- ◇ **SALERNO**
LIBRERIA GUIDA
Corso Garibaldi, 142

EMILIA-ROMAGNA

- ◇ **BOLOGNA**
LIBRERIA GIURIDICA CERUTI
Piazza Tribunali, 5/F
LIBRERIA PIROLA MAGGIOLI
Via Castiglione, 1/C
GIURIDICA EDINFORM
Via delle Scuole, 38
- ◇ **CARPI**
LIBRERIA BULGARELLI
Corso S. Cabassi, 15
- ◇ **CESENA**
LIBRERIA BETTINI
Via Vescovado, 5
- ◇ **FERRARA**
LIBRERIA PASELLO
Via Canonica, 16-18
- ◇ **FORLÌ**
LIBRERIA CAPPELLI
Via Lazzaretto, 51
LIBRERIA MODERNA
Corso A. Diaz, 12
- ◇ **MODENA**
LIBRERIA GOLIARDICA
Via Berengario, 60
- ◇ **PARMA**
LIBRERIA PIROLA PARMA
Via Farini, 34/D
- ◇ **PIACENZA**
NUOVA TIPOGRAFIA DEL MAINO
Via Quattro Novembre, 160
- ◇ **REGGIO EMILIA**
LIBRERIA MODERNA
Via Farini, 1/M
- ◇ **RIMINI**
LIBRERIA DEL PROFESSIONISTA
Via XXII Giugno, 3

FRIULI-VENEZIA GIULIA

- ◇ **GORIZIA**
CARTOLIBRERIA ANTONINI
Via Mazzini, 16
- ◇ **PORDENONE**
LIBRERIA MINERVA
Piazzale XX Settembre, 22/A
- ◇ **TRIESTE**
LIBRERIA TERGESTE
Piazza Borsa, 15 (gall. Tergesteo)
LIBRERIA EDIZIONI LINT
Via Romagna, 30
- ◇ **UDINE**
LIBRERIA BENEDETTI
Via Mercatovecchio, 13
LIBRERIA TARANTOLA
Via Vittorio Veneto, 20

LAZIO

- ◇ **FROSINONE**
LIBRERIA EDICOLA CARINCI
Piazza Madonna della Neve, s.n.c.
- ◇ **LATINA**
LIBRERIA GIURIDICA LA FORENSE
Viale dello Statuto, 28-30
- ◇ **RIETI**
LIBRERIA LA CENTRALE
Piazza V. Emanuele, 8
- ◇ **ROMA**
LIBRERIA ECONOMICO GIURIDICA
Via S. Maria Maggiore, 121
LIBRERIA DE MIRANDA
Viale G. Cesare, 51/E-F-G
LIBRERIA L'UNIVERSITARIA
Viale Ippocrate, 99
LIBRERIA IL TRITONE
Via Tritone, 61/A

LIBRERIA MEDICHINI
Via Marcantonio Colonna, 68-70
LA CONTABILE
Via Tuscolana, 1027

- ◇ **SORA**
LIBRERIA PIROLA MAGGIOLI
Via Abruzzo, 4
- ◇ **TIVOLI**
LIBRERIA MANNELLI
Viale Mannelli, 10
- ◇ **VITERBO**
LIBRERIA "AR"
Palazzo Uffici Finanziari - Loc. Pietraro
LIBRERIA DE SANTIS
Via Venezia Giulia, 5

LIGURIA

- ◇ **CHIAVARI**
CARTOLIBRERIA GIORGINI
Piazza N.S. dell'Orto, 37-38
- ◇ **GENOVA**
LIBRERIA GIURIDICA BALDARO
Via XII Ottobre, 172/R
- ◇ **IMPERIA**
LIBRERIA PIROLA MAGGIOLI - DI VIALE
Viale Matteotti, 43/A-45

LOMBARDIA

- ◇ **BERGAMO**
LIBRERIA LORENZELLI
Via G. D'Alzano, 5
- ◇ **BRESCIA**
LIBRERIA QUERINIANA
Via Trieste, 13
- ◇ **BRESSO**
LIBRERIA CORRIDONI
Via Corridoni, 11
- ◇ **BUSTO ARSIZIO**
CARTOLIBRERIA CENTRALE BORAGNO
Via Milano, 4
- ◇ **COMO**
LIBRERIA GIURIDICA BERNASCONI
Via Mentana, 15
- ◇ **CREMONA**
LIBRERIA DEL CONVEGNO
Corso Campi, 72
- ◇ **GALLARATE**
LIBRERIA PIROLA MAGGIOLI
Via Pulicelli, 1 (ang. p. risorgimento)
LIBRERIA TOP OFFICE
Via Torino, 8
- ◇ **LECCO**
LIBRERIA PIROLA - DI LAZZARINI
Corso Mart. Liberazione, 100/A
- ◇ **LIPOMO**
EDITRICE CESARE NANI
Via Statale Briantea, 79
- ◇ **LODI**
LA LIBRERIA S.a.s.
Via Defendente, 32
- ◇ **MANTOVA**
LIBRERIA ADAMO DI PELLEGRINI
Corso Umberto I, 32
- ◇ **MILANO**
LIBRERIA CONCESSIONARIA
IPZS-CALABRESE
Galleria V. Emanuele II, 13-15
- ◇ **MONZA**
LIBRERIA DELL'ARENGARIO
Via Mapelli, 4
- ◇ **PAVIA**
LIBRERIA GALASSIA
Corso Mazzini, 28
- ◇ **SONDRIO**
LIBRERIA MAC
Via Caimi, 14
- ◇ **VARESE**
LIBRERIA PIROLA - DI MITRANO
Via Albuzzi, 8

Segue: LIBRERIE CONCESSIONARIE PRESSO LE QUALI È IN VENDITA LA GAZZETTA UFFICIALE

MARCHE

- ◇ **ANCONA**
LIBRERIA FOGOLA
Piazza Cavour, 4-5-6
- ◇ **ASCOLI PICENO**
LIBRERIA PROSPERI
Largo Crivelli, 8
- ◇ **MACERATA**
LIBRERIA UNIVERSITARIA
Via Don Minzoni, 6
- ◇ **PESARO**
LIBRERIA PROFESSIONALE MARCHIGIANA
Via Mameli, 34
- ◇ **S. BENEDETTO DEL TRONTO**
LA BIBLIOFILA
Via Ugo Bassi, 38

MOLISE

- ◇ **CAMPOBASSO**
LIBRERIA GIURIDICA D.I.E.M.
Via Capriglione, 42-44
CENTRO LIBRARIO MOLISANO
Viale Manzoni, 81-83

PIEMONTE

- ◇ **ALBA**
CASA EDITRICE I.C.A.P.
Via Vittorio Emanuele, 19
- ◇ **ALESSANDRIA**
LIBRERIA INTERNAZIONALE BERTELOTTI
Corso Roma, 122
- ◇ **BIELLA**
LIBRERIA GIOVANNACCI
Via Italia, 14
- ◇ **CUNEO**
CASA EDITRICE ICAP
Piazza dei Galimberti, 10
- ◇ **NOVARA**
EDIZIONI PIROLA E MODULISTICA
Via Costa, 32
- ◇ **TORINO**
CARTIERE MILIANI FABRIANO
Via Cavour, 17
- ◇ **VERBANIA**
LIBRERIA MARGAROLI
Corso Mameli, 55 - Intra
- ◇ **VERCELLI**
CARTOLIBRERIA COPPO
Via Galileo Ferraris, 70

PUGLIA

- ◇ **ALTAMURA**
LIBRERIA JOLLY CART
Corso V. Emanuele, 16
- ◇ **BARI**
CARTOLIBRERIA QUINTILIANO
Via Arcidiacono Giovanni, 9
LIBRERIA PALOMAR
Via P. Amedeo, 176/B
LIBRERIA LATERZA GIUSEPPE & FIGLI
Via Sparano, 134
LIBRERIA FRATELLI LATERZA
Via Crisanzio, 16
- ◇ **BRINDISI**
LIBRERIA PIAZZO
Corso Garibaldi, 38/A
- ◇ **CERIGNOLA**
LIBRERIA VASCIABEO
Via Gubbio, 14
- ◇ **FOGGIA**
LIBRERIA PATIERNO
Via Dante, 21
- ◇ **LECCE**
LIBRERIA LECCE SPAZIO VIVO
Via Palmieri, 30
- ◇ **MANFREDONIA**
LIBRERIA IL PAPIRO
Corso Manfredi, 126
- ◇ **MOLFETTA**
LIBRERIA IL GHIGNO
Via Campanella, 24
- ◇ **TARANTO**
LIBRERIA FUMAROLA
Corso Italia, 229

SARDEGNA

- ◇ **CAGLIARI**
LIBRERIA F.LLI DESSI
Corso V. Emanuele, 30-32
- ◇ **ORISTANO**
LIBRERIA CANU
Corso Umberto I, 19
- ◇ **SASSARI**
LIBRERIA MESSAGGERIE SARDE
Piazza Castello, 11
LIBRERIA AKA
Via Roma, 42

SICILIA

- ◇ **ACIREALE**
LIBRERIA S.G.C. ESSEGICI S.a.s.
Via Caronda, 8-10
CARTOLIBRERIA BONANNO
Via Vittorio Emanuele, 194
- ◇ **AGRIGENTO**
TUTTO SHOPPING
Via Panoramica dei Templi, 17
- ◇ **CALTANISSETTA**
LIBRERIA SCIASCIA
Corso Umberto I, 111
- ◇ **CASTELVETRANO**
CARTOLIBRERIA MAROTTA & CALIA
Via Q. Sella, 106-108
- ◇ **CATANIA**
LIBRERIA LA PAGLIA
Via Etna, 393
LIBRERIA ESSEGICI
Via F. Riso, 56
LIBRERIA RIOLO FRANCESCA
Via Vittorio Emanuele, 137
- ◇ **GIARRE**
LIBRERIA LA SENORITA
Corso Italia, 132-134
- ◇ **MESSINA**
LIBRERIA PIROLA MESSINA
Corso Cavour, 55
- ◇ **PALERMO**
LIBRERIA S.F. FLACCOVIO
Via Ruggero Settimo, 37
LIBRERIA FORENSE
Via Maqueda, 185
LIBRERIA S.F. FLACCOVIO
Piazza V. E. Orlando, 15-19
LIBRERIA MERCURIO LI.CA.M.
Piazza S. G. Bosco, 3
LIBRERIA DARIO FLACCOVIO
Viale Ausonia, 70
LIBRERIA CICALA INGUAGGIATO
Via Villafermosa, 28
LIBRERIA SCHOOL SERVICE
Via Galletti, 225
- ◇ **S. GIOVANNI LA PUNTA**
LIBRERIA DI LORENZO
Via Roma, 259
- ◇ **SIRACUSA**
LA LIBRERIA DI VALVO E SPADA
Piazza Euripide, 22
- ◇ **TRAPANI**
LIBRERIA LO BUE
Via Cascio Cortese, 8
LIBRERIA GIURIDICA DI SAFINA
Corso Italia, 81

TOSCANA

- ◇ **AREZZO**
LIBRERIA PELLEGRINI
Via Cavour, 42
- ◇ **FIRENZE**
LIBRERIA PIROLA «già Etruria»
Via Cavour, 46/R
LIBRERIA MARZOCCO
Via de' Martelli, 22/R
LIBRERIA ALFANI
Via Alfani, 84-86/R

- ◇ **GROSSETO**
NUOVA LIBRERIA
Via Mille, 6/A
- ◇ **LIVORNO**
LIBRERIA AMEDEO NUOVA
Corso Amedeo, 23-27
LIBRERIA IL PENTAFOGLIO
Via Fiorenza, 4/B
- ◇ **LUCCA**
LIBRERIA BARONI ADRI
Via S. Paolino, 45-47
LIBRERIA SESTANTE
Via Montanara, 37
- ◇ **MASSA**
LIBRERIA IL MAGGIOLINO
Via Europa, 19
- ◇ **PISA**
LIBRERIA VALLERINI
Via dei Mille, 13
- ◇ **PISTOIA**
LIBRERIA UNIVERSITARIA TURELLI
Via Macallè, 37
- ◇ **PRATO**
LIBRERIA GORI
Via Ricasoli, 25
- ◇ **SIENA**
LIBRERIA TICCI
Via delle Terme, 5-7
- ◇ **VIAREGGIO**
LIBRERIA IL MAGGIOLINO
Via Puccini, 38

TRENTINO-ALTO ADIGE

- ◇ **TRENTO**
LIBRERIA DISERTORI
Via Diaz, 11

UMBRIA

- ◇ **FOLIGNO**
LIBRERIA LUNA
Via Gramsci, 41
- ◇ **PERUGIA**
LIBRERIA SIMONELLI
Corso Vannucci, 82
LIBRERIA LA FONTANA
Via Sicilia, 53
- ◇ **TERNI**
LIBRERIA ALTEROCCA
Corso Tacito, 29

VENETO

- ◇ **BELLUNO**
LIBRERIA CAMPDEL
Piazza Martiri, 27/D
- ◇ **CONEGLIANO**
LIBRERIA CANOVA
Via Cavour, 6/B
- ◇ **PADOVA**
LIBRERIA DIEGO VALERI
Via Roma, 114
IL LIBRACCIO
Via Portello, 42
- ◇ **ROVIGO**
CARTOLIBRERIA PAVANELLO
Piazza V. Emanuele, 2
- ◇ **TREVISO**
CARTOLIBRERIA CANOVA
Via Calmaggione, 31
- ◇ **VENEZIA**
CENTRO DIFFUSIONE PRODOTTI
EDITORIALI I.P.Z.S.
S. Marco 1893/B - Campo S. Fantin
- ◇ **VERONA**
LIBRERIA L.E.G.I.S.
Via Adigetto, 43
LIBRERIA GROSSO GHELFI BARBATO
Via G. Carducci, 44
LIBRERIA GIURIDICA EDITRICE
Via Costa, 5
- ◇ **VICENZA**
LIBRERIA GALLA 1880
Corso Palladio, 11

MODALITÀ PER LA VENDITA

La «Gazzetta Ufficiale» e tutte le altre pubblicazioni ufficiali sono in vendita al pubblico:

- presso l'Agenzia dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato in ROMA: piazza G. Verdi, 10;
- presso le Librerie concessionarie indicate nelle pagine precedenti.

Le richieste per corrispondenza devono essere inviate all'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato Direzione Marketing e Commerciale Piazza G. Verdi, 10 00100 Roma, versando l'importo, maggiorato delle spese di spedizione, a mezzo del c/c postale n. 387001. Le inserzioni, come da norme riportate nella testata della parte seconda, si ricevono con pagamento anticipato, presso le agenzie in Roma e presso le librerie concessionarie.

PREZZI E CONDIZIONI DI ABBONAMENTO - 1999

Gli abbonamenti annuali hanno decorrenza dal 1° gennaio e terminano al 31 dicembre 1999
i semestrali dal 1° gennaio al 30 giugno 1999 e dal 1° luglio al 31 dicembre 1999

PARTE PRIMA SERIE GENERALE E SERIE SPECIALI

Ogni tipo di abbonamento comprende gli indici mensili

Tipo A	Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi tutti i supplementi ordinari:		Tipo D	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata alle leggi ed ai regolamenti regionali:	
annuale	L. 508.000		annuale	L. 106.000	
semestrale	L. 289.000		semestrale	L. 68.000	
Tipo A1	Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi i supplementi ordinari contenenti i provvedimenti legislativi:		Tipo E	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata ai concorsi indetti dallo Stato e dalle altre pubbliche amministrazioni:	
annuale	L. 416.000		annuale	L. 267.000	
semestrale	L. 231.000		semestrale	L. 145.000	
Tipo A2	Abbonamento ai supplementi ordinari contenenti i provvedimenti non legislativi:		Tipo F	Completo. Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi i supplementi ordinari contenenti i provvedimenti legislativi e non legislativi ed ai fascicoli delle quattro serie speciali (ex tipo F):	
annuale	L. 115.500		annuale	L. 1.097.000	
semestrale	L. 69.000		semestrale	L. 593.000	
Tipo B	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata agli atti dei giudizi davanti alla Corte costituzionale:		Tipo F1	Abbonamento ai fascicoli della serie generale inclusi i supplementi ordinari contenenti i provvedimenti legislativi ed ai fascicoli delle quattro serie speciali (escluso il tipo A2):	
annuale	L. 107.000		annuale	L. 982.000	
semestrale	L. 70.000		semestrale	L. 520.000	
Tipo C	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata agli atti delle Comunità europee:				
annuale	L. 273.000				
semestrale	L. 150.000				

Integrando con la somma di L. 150.000 il versamento relativo al tipo di abbonamento della Gazzetta Ufficiale - parte prima - prescelto, si riceverà anche l'Indice repertorio annuale cronologico per materie 1999.

Prezzo di vendita di un fascicolo separato della serie generale	L. 1.500
Prezzo di vendita di un fascicolo separato delle serie speciali I, II e III, ogni 16 pagine o frazione	L. 1.500
Prezzo di vendita di un fascicolo della IV serie speciale «Concorsi ed esami»	L. 2.800
Prezzo di vendita di un fascicolo indici mensili, ogni 16 pagine o frazione	L. 1.500
Supplementi ordinari per la vendita a fascicoli separati, ogni 16 pagine o frazione	L. 1.500
Supplementi straordinari per la vendita a fascicoli, ogni 16 pagine o frazione	L. 1.500

Supplemento straordinario «Bollettino delle estrazioni»

Abbonamento annuale	L. 162.000
Prezzo di vendita di un fascicolo, ogni 16 pagine o frazione	L. 1.500

Supplemento straordinario «Conto riassuntivo del Tesoro»

Abbonamento annuale	L. 105.000
Prezzo di vendita di un fascicolo separato	L. 8.000

Gazzetta Ufficiale su MICROFICHES - 1999

(Serie generale Supplementi ordinari Serie speciali)

Abbonamento annuo (52 spedizioni raccomandate settimanali)	L. 1.300.000
Vendita singola: ogni microfiches contiene fino a 96 pagine di Gazzetta Ufficiale	L. 1.500
Contributo spese per imballaggio e spedizione raccomandata (da 1 a 10 microfiches)	L. 4.000

N.B. — Per l'estero i suddetti prezzi sono aumentati del 30%.

PARTE SECONDA - INSERZIONI

Abbonamento annuale	L. 474.000
Abbonamento semestrale	L. 283.000
Prezzo di vendita di un fascicolo, ogni 16 pagine o frazione	L. 1.550

I prezzi di vendita, in abbonamento ed a fascicoli separati, per l'estero, nonché quelli di vendita dei fascicoli delle annate arretrate, compresi i fascicoli dei supplementi ordinari e straordinari, sono raddoppiati.

L'importo degli abbonamenti deve essere versato sul c/c postale n. 387001 intestato all'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato. L'invio dei fascicoli disguidati, che devono essere richiesti entro 30 giorni dalla data di pubblicazione, è subordinato alla trasmissione dei dati riportati sulla relativa fascetta di abbonamento.

Per informazioni o prenotazioni rivolgersi all'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato - Piazza G. Verdi, 10 - 00100 ROMA

Ufficio abbonamenti
☎ 06 85082149/85082221

Vendita pubblicazioni
☎ 06 85082150/85082276

Ufficio inserzioni
☎ 06 85082146/85082189

Numero verde
☎ 167-864035



* 4 1 1 2 5 0 0 2 6 0 9 9 *

L. 7.500